entrevista
GUÍA PRÁCTICA PARA
ESTUDIANTES Y PROFESIONALES
Daphne M. Keats
Mc
Graw
Hill

Entrevista

Guía práctica para estudiantes y profesionales

https://www.facebook.com/rojoamanecer2.1/

Entrevista

Guía práctica para estudiantes y profesionales

Daphne M. Keats
Universidad de Newcastle, Australia

Revisión técnica:
Ana Lorena Ramírez
Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud,
Instituto Politécnico Nacional

MÉXICO ▪ BOGOTÁ ▪ BUENOS AIRES ▪ CARACAS ▪ GUATEMALA ▪ LISBOA ▪ MADRID
NUEVA YORK ▪ SAN JUAN ▪ SANTIAGO ▪ AUCKLAND ▪ SÃO PAULO ▪ LONDRES ▪ MILÁN
MONTREAL ▪ NUEVA DELHI ▪ SAN FRANCISCO ▪ SINGAPUR ▪ SAN LUIS ▪ SIDNEY ▪ TORONTO

Director Higher Education: Miguel Ángel Toledo Castellanos
Director Editorial: Ricardo A. del Bosque Alayón
Coordinadora editorial: Marcela I. Rocha Martínez
Editor sponsor: Noé Islas López
Editora de desarrollo: Ana L. Delgado Rodríguez
Supervisor de producción: Zeferino García García

Diseño de portada: Benjamín Aceves

Traducción: María de Lourdes Reyes Ponce

ENTREVISTA. Guía práctica para estudiantes y profesionales

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra,
por cualquier medio, sin la autorización escrita del editor.

DERECHOS RESERVADOS © 2009 respecto a la primera edición en español por
McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
A Subsidiary of ***The McGraw-Hill*** *Companies, Inc.*
Edificio Punta Santa Fe
Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A
Piso 17, Colonia Desarrollo Santa Fe,
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01376, México, D.F.
Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736

ISBN: 978-970-10-6958-5

Traducido de la primera edición de: Interviewing. A Practical Guide for Students and Professionals. © Daphne M. Keats. Copyright ©MM by University of New South Wales Press Ltd. Sydney NSW 2052, Australia. All rights reserved.
ISBN: 0-86840-586-8

1234567890 0876543219

Impreso en México *Printed in Mexico*

The McGraw-Hill Companies

Contenido

ACERCA DE LA AUTORA vii

PREFACIO ix

1 ENTREVISTA: ¿CUÁNDO Y POR QUÉ? 1

2 TIPOS DE ENTREVISTA 6

3 LA RELACIÓN ENTREVISTADOR-ENTREVISTADO 22

4 CONSTRUCCIÓN DE LAS PREGUNTAS 36

5 ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA 49

6 INTERPRETACIÓN DE LAS RESPUESTAS 61

7 ENTREVISTA EN INVESTIGACIÓN 74

8 LA ENTREVISTA EN ESCENARIOS ORGANIZACIONALES 88

9 LA ENTREVISTA CON NIÑOS 93

10 ENTREVISTAS CON ADOLESCENTES 104

11 ENTREVISTA CON ADULTOS MAYORES 119

12 ENTREVISTA A PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD 125

13 ENTREVISTA TRANSCULTURAL 132

14 ALGUNOS CASOS DIFÍCILES 140

15 ENTREVISTAS EN SITUACIONES DE TENSIÓN EMOCIONAL 147

16 REPASO GENERAL 154

REFERENCIAS 160

ÍNDICE ANALÍTICO 164

Acerca de la autora

Daphne Keats es profesora de psicología en la Universidad de Newcastle, en Australia. Desde hace tiempo, en ese país, ha sido reconocida como una autoridad en el campo de la teoría y la práctica de la entrevista. A nivel internacional, sobresalen sus trabajos transculturales en psicología. Entre sus publicaciones se encuentra el célebre libro: *Skilled Interviewing.*

Prefacio

Al escribir este libro sobre entrevistas para estudiantes, me inspiré en años de experiencia de haber dirigido talleres de entrevistas para estudiantes de psicología, así como en varias investigaciones en las que realicé entrevistas o supervisé otras. En conjunto con colegas y estudiantes, he entrevistado a personas de diversas edades, incluyendo niños, adolescentes y adultos con diferentes antecedentes culturales, en estudios transculturales en países como Australia, Estados Unidos, Malasia, China, Tailandia y Japón. El aprendizaje y la información que las entrevistas proporcionan nunca ha dejado de interesar a quienes trabajamos con este medio.

Este libro está diseñado como un curso, más que como una colección de artículos en los que el lector puede adentrase sin necesidad de referencias a los capítulos anteriores. Los capítulos 1 y 2 introducen al estudiante en la diversidad de situaciones en que se realizan las entrevistas. Aun cuando la mayoría de los estudiantes que utilicen este libro estarán en cursos de psicología y otras profesiones afines, en el capítulo 2 encontrarán entrevistas extraídas de otros contextos. En mi experiencia, muchos estudiantes de psicología no se convierten en psicólogos, pero pueden utilizar sus habilidades en materia de entrevista en una amplia gama de ocupaciones. El grupo de capítulos siguiente (3, 4, 5 y 6) introduce las habilidades que serán la base principal para todos los apartados subsecuentes. Todas estas técnicas para desarrollar y mantener el rapport con el sujeto, para formular preguntas, o para investigar e interpretar las respuestas (revisadas en los capítulos anteriores), entrarán en juego al trabajar con los tópicos de los capítulos 7 a 15.

Para la edición de un libro con estas características, resulta imposible cubrir todos los tipos de entrevistas y todos los niveles de registro que debe involucrar la habilidad de entrevistar (para ello, se pueden consultar otros títulos). También existen muchos libros especializados en niveles más avanzados de la entrevista clínica; muchas situaciones en el área de la psicología organizacional tampoco se incluyeron. Pero de hecho, éste no es un libro de investigación metodológica y no impone una visión rígida de cuál es el método

más apropiado. Uno de los grandes méritos de utilizar la técnica de la entrevista en investigación, es que puede cruzar las fronteras de los métodos cualitativos y cuantitativos, y entretejerlos conforme a las demandas de los datos y la situación particulares. Los estudiantes pueden utilizar el libro según el estilo y el contenido de sus propias disciplinas.

Las actividades sugeridas se basan en experiencias de nuestros talleres de trabajo y en los estudios de investigación; en este sentido, es seguro que tendrán valor práctico. La intención original (más allá de proporcionar un grupo de ejercicios preparados sólo para ser copiados) es diseñar actividades que alienten a los estudiantes y a sus maestros a elaborar ejemplos suyos y de sus propias experiencias. La interacción entre estudiantes, jóvenes y mayores, puede ser especialmente estimulante en este tipo de actividad.

Muchos han relatado experiencias sobre el uso de sus habilidades en la técnica de la entrevista en el ámbito profesional. Espero que los estudiantes y los maestros que utilicen este libro obtengan tanta satisfacción al ponerlo en práctica como la que he alcanzado con mis propios estudiantes, cuyo trabajo respeto ampliamente.

Daphne Keats
Departamento de Psicología
Universidad de Newcastle
Australia

Capítulo 1

Entrevista: ¿cuándo y por qué?

Todo aquel que trabaja con personas utiliza la entrevista de alguna u otra forma. Psicólogos, trabajadores sociales, profesionales en diversos sectores de las ciencias de la salud, consejeros en varios campos, abogados y reporteros, utilizan la entrevista como una herramienta básica en su interacción cotidiana con sus clientes. Entrevistar adecuadamente, en efecto, no es sólo un don sino una habilidad que tiene que ser desarrollada. Ésta puede ser aprendida, y el aprender las habilidades para una buena entrevista evitará que el estudiante enfrente muchas dificultades posteriores. Este libro está dirigido a estudiantes, para ayudar a que adquieran dichas habilidades y entiendan qué es lo que sucede cuando una persona cuestiona a otra de manera sistemática.

¿Qué distingue a una entrevista de una conversación? Una entrevista es una situación controlada en la que una persona, el entrevistador, realiza una serie de preguntas a otra persona, el entrevistado. Sin embargo, es posible que más de una persona realice las preguntas, como cuando existe un panel de entrevistadores o se interroga a más de una persona a la vez, como en el caso de la entrevista con un grupo. El entrevistador se encarga de dirigir las preguntas que el entrevistado está de acuerdo en responder. El grado de control de la situación varía mucho de acuerdo con el objetivo que se persiga. En este libro, el estudiante podrá introducirse en una variedad de situaciones en las que pueden aplicarse las entrevistas.

Entrevistar es una actividad muy común. En la televisión y la radio, en los reportes de noticias, en periódicos y revistas, a diario se reportan entrevistas con políticos, artistas, deportistas y con grupos de protesta. Los estudiantes también se encuentran con situaciones en las cuales necesitan utilizar la entrevista. Si usted planea llevar a cabo un proyecto de investigación, grande o pequeño, probablemente necesitará realizar preguntas a alguien. O tal vez el plan sea llevar a cabo un estudio experimental de laboratorio. ¿Cómo solicitar a una persona que

se convierta en "sujeto" de experimentación? ¿Cómo explicar el propósito del experimento de forma tal que el papel del entrevistado así como el del investigador sean entendidos y aceptados? ¿Cómo informar a los sujetos que su tarea ha terminado dentro del experimento? En todas estas situaciones, la entrevista es como una actividad de laboratorio y dicha labor fracasará si no se crea una relación favorable entre el experimentador y los sujetos.

Quizá su proyecto requiera la aplicación de una prueba psicológica o de una escala estandarizada, tal como la escala de actitudes. ¿Cómo conseguir la participación del sujeto, de tal forma que lo aliente a cooperar voluntariamente y a hacer el esfuerzo necesario? ¿Cómo explicaría de qué se trata su proyecto sin crear prejuicios o revelar sus sentimientos personales respecto de las respuestas del entrevistado?

Es posible que las pruebas y las tareas de laboratorio ocurran en el mismo proyecto. Los experimentadores y examinadores no siempre perciben que su contacto con los sujetos es una forma de entrevista, en la cual, desde el punto de vista del sujeto, la prueba psicológica o la tarea experimental constituye sólo una parte de la experiencia completa.

En situación de laboratorio, la información que el investigador necesita se encuentra inmersa en las respuestas a las demandas de la tarea. A menudo éstas se miden en términos del criterio de ejecución como variables dependientes, con antecedentes como edad, sexo, estatus socioeconómico, y demás características, manejadas como variables independientes. Cuando la entrevista es la fuente principal de información, las respuestas también determinan la naturaleza de los datos; sin embargo, la variedad de categorías posibles de respuesta puede ser mucho más extensa.

En la situación de la entrevista, el entrevistador debe apoyarse en la buena disposición del "sujeto" para responder la serie de preguntas que el investigador ha elaborado para cubrir sus necesidades particulares. ¿Cómo asegurarse que las preguntas realizadas son relevantes? ¿Cómo crear una atmósfera que aliente y no sesgue las respuestas a sus preguntas?

Quizá el interés recaiga en las aplicaciones prácticas de su campo más que en los experimentos de laboratorio o los proyectos de investigación individuales. Puede ser que planee incursionar en una profesión en la cual necesitará entrevistar gente como parte de su trabajo cotidiano. Los contextos profesionales en los que la entrevista tiene un lugar importante son muchos y variados; algunos de los más frecuentes se presentan en el segundo capítulo.

En este libro mostraremos a los estudiantes cómo hacer más efectivo el uso de la entrevista en diversas situaciones. El libro está diseñado como una guía práctica para que los estudiantes inicien su aprendizaje por el camino correcto, pero también puede ser útil para quienes tienen que hacer entrevistas como parte de su trabajo y necesitan mejorar sus habilidades, o para quienes no han participado en un programa de entrenamiento o capacitación para ello.

Este libro, debido a que fue planeado para enseñar y aprender, contiene algunas actividades prácticas para intentarlas consigo mismo, en grupo o ante una clase. Se incluyen también algunos pasajes de entrevistas reales para proporcionar al lector ejemplos para criticar y evaluar. Desde luego, los nombres y lugares han sido cambiados para preservar el anonimato.

Una característica del libro es el análisis de la influencia de los factores culturales. En la mayoría de los países, la sociedad actual no es culturalmente homogénea; en Australia, por ejemplo, se pueden encontrar más de cien grupos culturales diferentes con idiomas distintos. Esta variedad de antecedentes culturales puede representar un reto para aquellos que deban trabajar con personas de culturas distintas a la propia. Con este libro, los estudiantes pueden aprender a lidiar con estos retos y a reconocer los componentes culturales en situaciones de entrevista.

¿Por qué entrevistar?

¿Cuáles son las diferencias entre la entrevista y otros métodos de interrogación? Muchas pruebas y escalas psicológicas estandarizadas se utilizan en investigaciones y en el trabajo individual con pacientes o clientes (recordemos que se habla de entrevista en diversos campos, no sólo clínicamente).

¿Por qué entonces elegir la entrevista cuando ya está disponible un conjunto de reactivos con una técnica prescrita para evaluar las respuestas? ¿Alguno de los métodos es más válido, más confiable o más objetivo?

Éstos son los temas que serán discutidos en los capítulos siguientes (ver caps. 4-7). Por ahora, basta mencionar que cada uno tiene su propio contexto.

Cuando los usuarios son lo suficientemente competentes, pueden utilizar los métodos de prueba y de entrevista conjuntamente. La cualidad especial de la entrevista es que está diseñada para un propósito específico, dirigida a una persona o un grupo en especial. El grupo de entrevistados o el individuo en particular es de primordial importancia en la determinación tanto del contenido como del estilo de la entrevista. Además, la entrevista puede tomar en consideración muchas características de los sujetos que pudieron ignorarse en la construcción de la escala estandarizada. El idioma y los antecedentes culturales son dos de las variables significativas que deben tomarse en cuenta.

Una característica de la entrevista que la distingue de la aplicación de una escala psicológica es la oportunidad que da al entrevistador para explorar las razones de sus respuestas. Si alguna pregunta no se entiende, ésta puede ser

reformulada y se logra alentar a los entrevistados renuentes o ansiosos. Este tipo de seguimiento a la pregunta original se denomina exploración y será tratado con profundidad más adelante. Ésta es una herramienta valiosa para entrevistas profesionales y de investigación.

Otro método muy común para obtener creencias, actitudes y opiniones personales, es el cuestionario. Al igual que la entrevista, éste puede ser elaborado para un propósito específico. Mientras que el programa de la entrevista está diseñado para aplicarse individualmente en una interacción cara a cara, el cuestionario generalmente se diseña para dar respuesta por escrito a preguntas también escritas. Puede ser aplicado de modo individual o a un gran número de personas a la vez. Además, los entrevistados pueden responder las preguntas en forma grupal, *in situ*, o se les puede enviar el cuestionario (vía correo electrónico, por ejemplo) para que lo llenen y lo devuelvan posteriormente al investigador. Es muy posible que se incluya un espacio para que escriban sus opiniones o hagan comentarios, pero a menos de que sea posible darles seguimiento en fecha posterior, el investigador no tendrá oportunidad de obtener información adicional o clarificar las opiniones vertidas en el papel. Muchos entrevistados no hacen uso de la oportunidad para añadir mayores comentarios porque les parece difícil expresar sus ideas con brevedad y porque desean responder el cuestionario tan rápido como les sea posible.

Uno de los grandes problemas del uso del cuestionario enviado por correo convencional es la tasa de respuesta. De hecho, es raro obtener una tasa de respuesta superior al 80%. El cuestionario postal puede producir una tasa de respuesta hasta del 30%. Habría que esclarecer por qué las personas no responden. Un seguimiento puede proporcionar muy pocas respuestas adicionales. ¿Cuánta confiabilidad pueden alcanzar las respuestas que representan la opinión de menos de la mitad de la muestra objetivo? ¿Quién contestó y quién no? ¿Los que no respondieron tendrán opiniones diferentes a las de aquellos que sí lo hicieron? ¿Habrán llegado a su destino los cuestionarios postales o los electrónicos? Mucho esfuerzo, tiempo y dinero deben invertirse para descifrar todo esto.

En la entrevista, por el contrario, ya que se logró el acuerdo de participación, la tasa de respuesta puede llegar al 100%. Tal vez se pierdan algunos casos durante la recolección de datos y análisis, pero una vez que se obtiene la muestra, la tasa de desgaste es muy baja. Esto es, por supuesto, si la entrevista se lleva a cabo de la forma correcta. Este libro mostrará cómo lograr que las respuestas de sujetos valiosos no se pierdan por el uso de técnicas incompletas, y cómo combinar una entrevista y un cuestionario en un único instrumento de investigación, con las ventajas de ambos métodos.

RESUMEN

Este capítulo introductorio establece que una entrevista no es sólo una conversación informal, sino una interacción controlada que utiliza el intercambio verbal como método principal de interrogación. Una entrevista tiene dirección y forma, sirve a un propósito específico e involucra tanto al entrevistador como al entrevistado en una relación dinámica. Muchas situaciones profesionales requieren de la entrevista; hasta los estudios de laboratorio utilizan la entrevista para explicar a los participantes los requerimientos del estudio.

Existen diferencias importantes entre una entrevista y la aplicación de cuestionarios y escalas psicológicas. Debido a que cada entrevista es creada con un propósito específico y para un individuo o un grupo particular, proporciona la oportunidad de explorar las razones detrás de las respuestas de las personas y verificar la confiabilidad de dichas respuestas con cuestionamientos ulteriores. Sin embargo, aun cuando cada técnica tiene su lugar, es claro que el uso de una combinación de prueba estandarizada, cuestionario y entrevista puede resultar bastante efectiva en manos de quienes cuentan con las habilidades y el entrenamiento apropiados.

Capítulo 2

Tipos de entrevista

Existe una amplia variedad de contextos en los que es factible la realización de entrevistas; los propósitos a los que éstas sirven, difieren ampliamente entre y dentro de esos contextos. Dos de los ejemplos citados en el capítulo anterior (entrevista como parte de la capacitación en investigación de un estudiante y las entrevistas en los medios masivos) muestran qué tan amplia puede ser la brecha entre contextos y propósitos. Entre ambos extremos encontramos varios tipos de entrevistas: para trabajo social; para las interacciones clínicas y psicoterapéuticas; para consejería en diversos ámbitos; en el campo organizacional para la selección de personal y contratación, para evaluación del desempeño y para despidos o "entrevista de salida". En el mundo comercial se aplican entrevistas a clientes y usuarios en diversas situaciones, por ejemplo, en bancos, negocios de bienes raíces, aseguradoras y administración financiera. Las entrevistas escolares, con frecuencia incluyen a los padres, alumnos, profesores, directivos, consejeros y personal administrativo. Policías, consejeros religiosos y abogados también recurren a entrevistas para obtener información.

En todas estas situaciones se requiere de habilidad, no sólo para dar u obtener la información requerida, sino para hacerlo de tal forma que los clientes o entrevistados concluyan la entrevista con la sensación de haber sido tratados con respeto, de haber sido escuchados y comprendidos.

¿Con qué frecuencia sale la gente de tal tipo de encuentros sintiéndose satisfecha con el proceso de la entrevista, aun cuando el resultado quede a su favor? Cuando los clientes obtienen lo que desean puede tolerarse incluso un trato deficiente; pero cuando el resultado de la entrevista es desfavorable, las heridas de una entrevista deficiente se vuelven más dolorosas. Pueden tener lugar los recuerdos amargos de la experiencia y las interpretaciones distorsionadas de lo que sucedió.

Con estos diferentes contextos y propósitos, no sorprende la necesidad de diversas aproximaciones. Por ejemplo, si las respuestas a nuestras preguntas contribuyen a un estudio de investigación, no sólo se debe ser capaz de llevar un registro preciso de lo que ahí sucede, sino hacerlo de tal manera que las respuestas puedan ser usadas luego en el análisis de los resultados. Sus datos deberán pasar por un análisis riguroso, como ocurre con cualquier otra técnica de investigación que recoja las opiniones, actitudes y valores de las personas. Las entrevistas de investigación son el medio para alcanzar un fin, más que el fin en sí mismo.

Por el contrario, para el entrevistador profesional de los medios de radio y televisión, la entrevista *per se* es la culminación de su labor. Existe todo un trabajo previo, que con frecuencia se realiza con la ayuda de un equipo de apoyo, y los pocos minutos disponibles al aire significan que esas limitaciones pueden cortar la conversación cuando se termina el tiempo. Es común haber visto o escuchado una entrevista cortada abruptamente porque al entrevistador se le acabó el tiempo. Esto es especialmente frustrante cuando, después de un inicio lento, la "sustancia" de la entrevista por fin comenzaba a revelarse. Una habilidad de suma importancia en el repertorio del entrevistador que trabaja en los medios masivos, es trabajar con preguntas clave en el breve lapso disponible.

La entrevista de investigación y la entrevista de los medios de comunicación tienen una cosa en común, y es que el propósito de la entrevista no es cambiar las actitudes o el comportamiento de los entrevistados sino únicamente descubrirlas, revelarlas. Muchos tipos de entrevista tienen esta característica, pero en otros casos, la entrevista es un componente integral en un proceso de cambio. Hay momentos en que la línea divisoria entre estos propósitos, en esencia diferentes, es muy delgada. La mera experiencia de tomar parte en una interacción de búsqueda de opiniones entre dos personas, puede bastar para modificar el punto de vista de una persona y su comportamiento subsecuente. Conforme se desarrolla la entrevista, es posible revelar aspectos del tema que el entrevistado no había considerado al principio; por tanto, puede ocurrir un cambio que no se había planeado.

No obstante, entrevistas como las que se utilizan en consejería son, por lo general, una parte importante del proceso de cambio terapéutico, en el que los consejeros ayudan gradualmente a sus clientes a ver las cosas de modo diferente, y a confrontar sus problemas con la visión de encontrar mejores vías de solución.

Tales entrevistas pueden darse en un episodio único, pero con mayor frecuencia formarán parte de un programa total que incluya varias sesiones.

Asistencia social es el término general para el trabajo profesional que implica el trato con personas. Como una categoría, la asistencia social incluye los servicios de psicología clínica y consejería, enfermería, trabajo social con clientes, dar asistencia y consejo en agencias de colocación de empleos, servicios de bienestar

comunitario, entrevistas de policía, consejo juvenil y legal, servicios familiares y trabajo con ancianos. Esta lista podría ampliarse mucho más. Todos estos tipos de trabajo incluyen el uso de la entrevista como herramienta básica para obtener la información necesaria de los participantes. Puede efectuarse sólo una sesión de entrevista o una serie de sesiones que pueden extenderse durante un largo tiempo. En último caso, el entrevistador o el asistente social puede no ser el mismo durante el periodo completo con el mismo cliente. Las razones para tales cambios son muchas y variadas; pueden deberse más a cambios de personal, burocráticos o políticos dentro de la agencia, que a las relaciones entre el asistente social y el cliente.

En todos los casos de asistencia social deben llevarse registros. El uso de éstos variará y la confidencialidad (o la falta de ella) puede convertirse en un asunto con serias implicaciones. La cultura de la organización será un factor importante en la determinación de qué registros deben conservarse, quién puede solicitarlos y qué grado de confidencialidad será garantizado o mantenido.

El contexto de la entrevista también determinará la naturaleza del contenido y el estilo que deberá usar. Dentro de cada entrevista puede haber un número de secciones, cada una de las cuales requiera de un tratamiento distinto. Incluso (como se mostrará en capítulos posteriores), la relación entre entrevistador y entrevistado, o entre asistente social y cliente, puede cambiar conforme se desarrolle la entrevista, lo cual demanda diferentes técnicas efectivas.

En el cuadro 2.1 se presenta una lista de varios tipos comunes de entrevista. Éstos pueden clasificarse en dos grupos principales: las entrevistas que buscan información pero no tienen el propósito de cambiar el comportamiento del sujeto y aquellos que están asociados de alguna manera con la expectativa de cambiar a la persona. La diferencia es importante tanto para el entrevistador como para el entrevistado.

Lo que muchos no consideran es que la entrevista de "hallazgo de hechos", la entrevista de investigación, los intercambios en el llenado de formularios en mostrador, e incluso los antecedentes de un experimento de laboratorio, pueden tener un efecto en el comportamiento del sujeto. Esto es verdad tanto para el entrevistado como para el entrevistador. Una "buena" experiencia puede cambiar la actitud del entrevistado hacia el contenido de las preguntas y hacia el entrevistador, y por tanto, hacia el resultado. Una "mala" experiencia no sólo amarga las actitudes hacia la situación presente, sino que éstas pueden trasladarse a cualquier situación similar en el futuro.

Esta evaluación subjetiva puede variar según cada individuo: no todos evalúan las mismas situaciones de la misma manera. El juicio de un entrevistado

CUADRO 2.1 LAS ENTREVISTAS SON DE DIVERSAS CLASES Y TIENEN LUGAR EN VARIOS ESCENARIOS

- Servicios de información en mostrador
- Centros de asesoría
- En el banco
- En aseguradoras
- Servicios de turismo y viajes
- Encuestas de opinión
- Entrevistas telefónicas
  - encuestas
  - ventas
- En la escuela
- Entrevistas en medios masivos
  - en televisión
  - en radio
  - en periódicos y revistas
- Entrevistas de empleo
  - para selección
  - para evaluación de progreso
  - para reducción de personal
- Entrevistas de consejería
  - consejería para estudiantes
  - consejería en relaciones de pareja
  - consejería para evitar el uso de drogas y alcohol
  - consejería terapéutica sobre eventos traumáticos
  - consejería en juicios legales
  - asesoría legal
- Entrevistas policiacas
- Entrevistas de servicios de asistencia social
- Entrevistas clínicas
  - entrevistas en hospitales, médicas, paramédicas y enfermería
- Entrevista cognoscitiva
- Entrevistas de investigación
- Entrevistas para obtener participantes en estudios de laboratorio

puede basarse en la impresión emocional causada por el entrevistador; para otro individuo puede basarse en el propósito mismo que se percibe de la entrevista, lo cual también se evalúa de forma subjetiva; para otro entrevistado, su juicio puede estar basado en el resultado mismo de la entrevista. La "buena" o "mala" experiencia afecta al entrevistador de la misma forma. Los entrevistadores de una investigación, que tienen que recolectar datos a partir de un número de entrevistados, necesitan estar atentos para evitar posibles sesgos que puedan arrastrarse a secciones posteriores de una entrevista, y a próximas entrevistas en su programa, después de un "buen" o "mal" comienzo. En capítulos subsecuentes se discutirá cómo tratar este problema.

Hasta el momento, se ha indicado que los diversos tipos de entrevista y los diferentes escenarios en que tienen lugar, requieren de diferentes métodos. Veamos más de cerca las características que aparecen enlistadas en el cuadro 2.1.

Servicios de información en mostrador

Este tipo de entrevista, en el que la gente obtiene o da información, es en cierto sentido la forma más simple de entrevista. Por lo general, el encuentro es bastante breve y el número de preguntas es relativamente pequeño, reservado para respuestas a peticiones específicas. Las situaciones más comunes son ofrecidas por los puestos de información en centros comerciales, estaciones de trenes o autobuses y escritorios de aerolíneas; mostradores de información en organizaciones tales como universidades, consejos locales y oficinas gubernamentales.

La forma usual de estas entrevistas consiste en que quien pregunta desea obtener información específica que se encuentra en manos del informante. Al principio, la relación entre el entrevistador y el entrevistado puede parecer contraria a la relación acostumbrada en otros tipos de entrevista, cuando la persona pregunta y el informante proporciona las respuestas. Sin embargo, la relación cambia tan pronto como el informante comienza a hacer otras preguntas y la situación se desenvuelve en una interacción entre ambas personas, en la que el poseedor de la información se convierte en el experto para controlar la conversación. Este cambio puede o no ser favorable para aquel que interroga. Puede ser favorable cuando el experto se involucra activamente, colabora; pero puede ser desfavorable, molesto y frustrante para el que pregunta, si el informante no coopera, si parece desinteresado o descortés.

Se produce entonces una desigualdad en la relación, basada en la propiedad del conocimiento. Ésta se agrava cuando quien pregunta es tratado de manera inadecuada. Lo que debía iniciar como una situación de cortesía social entre iguales, puede derivar en una situación de inequidad, donde el que solicita información se siente inferior. El lenguaje utilizado, las expresiones no verbales y la atención o falta de ella que se brinda al inquisidor, contribuyen a las impresiones finales.

Centros de asesoría

Similar a las entrevistas de mostrador de información, pero más intensas, son las entrevistas en las cuales se requiere de una asesoría más amplia. Se pueden encontrar ejemplos de ello en las entrevistas que llevan a cabo agencias de seguros, bancos, consejos locales, agencias de empleo y agencias o departamentos de servicio social.

La estructura común consiste en que el solicitante hace una cita para ver a determinado empleado de la agencia, quien desempeña el papel de asesor de dicha empresa.

Se consulta material relevante —por ejemplo, las reglas y políticas relativas a algún asunto— y la opinión del experto se transmite al solicitante, quien se

convierte así en un cliente. La gran diferencia entre esta situación y las entrevistas de información en mostrador, radica en la cantidad de información personal que se obtiene y que compone un expediente. Se registran datos como: nombre, dirección, ocupación y muchos otros detalles; en cambio, en las entrevistas de información de mostrador, el solicitante puede permanecer anónimo.

El cambio del anonimato a la identidad es importante, en especial cuando los datos deben conservarse. La relación entre el solicitante y el asesor se vuelve más formal. Establecer el propósito de la solicitud se convierte en un aspecto integral de la entrevista. Es muy posible, por tanto, que el propósito percibido de la entrevista sea interpretado de manera distinta por las dos personas, y esto puede reflejarse en la forma en que la entrevista se conduce y sus diferentes reacciones a las preguntas y respuestas. Tales discrepancias en la percepción pueden ser conscientes o intencionales. Quizá, con mayor frecuencia, puedan surgir a partir de fallas cognoscitivas en la comprensión; a veces también del prejuicio, abierto o encubierto, así como de los efectos emocionales del ambiente sobre el solicitante, quien puede sentirse intimidado por el escenario.

Los requisitos de esta situación cumplen con las características más formales de una entrevista a medida que el solicitante es interrogado por una serie de preguntas del asesor experto, quien de ese modo toma el lugar del entrevistador. Estas entrevistas varían en su duración, de acuerdo con el tiempo que se necesite para tratar el tema, con respecto al tiempo límite fijado por el asesor o bien por la organización de las entrevistas. Puede existir más de una sesión sobre el tema, con varias sesiones conformando una serie.

Servicios de turismo y viajes

Las entrevistas son la forma más común para elaborar los itinerarios en las agencias de viajes. Ya sea por placer o por negocios, la gente cada día viaja más, tanto en su país como en el extranjero. La labor de los agentes de viajes está orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes, acercándolos de la mejor manera posible con los servicios de hotel, autobús, tren o aerolínea disponibles, confirmando los contratos con el cliente, haciendo las reservaciones y explicándole estos convenios.

Aunque la comunicación a través de la computadora e Internet ha reemplazado en gran medida la correspondencia escrita y las llamadas telefónicas, el proceso incluye todavía interacción personal. Las reservaciones de hoteles y moteles, los contratos de viaje y conexiones tienen que ser coordinados para satisfacer al cliente. Puede incluso haber necesidades especiales a considerar, como necesitar dietas especiales y requerimientos para personas con discapacidades.

Dentro de la industria turística, muchos miembros del personal de los hoteles realizan entrevistas con sus huéspedes. El éxito del personal al tratar con

clientes fáciles y difíciles, contribuye en gran medida a la satisfacción de los huéspedes y de la gerencia.

La estructura de estas entrevistas puede variar considerablemente, desde una breve reservación *on-line* hasta largas pláticas con los clientes que incluyen posibles lugares para visitar durante el viaje; cómo llegar a cierto destino, qué comer, qué vestir y qué se puede hacer ahí; qué seguros conviene adquirir y qué medidas sanitarias tomar. También pueden necesitarse visas. Con el anhelo del placer, el grado de satisfacción con la entrevista dependerá en gran medida de lo verdadera y confiable que pueda ser la información proporcionada por la agencia.

Las relaciones en este campo son, por tanto, muy personales; el éxito de las entrevistas acerca del viaje y de los servicios hoteleros dependerán del grado de buena voluntad que se genere entre el agente o personal entrevistador y los clientes.

Encuestas de opinión

Una encuesta de opinión representa una forma muy común de aplicación de la entrevista. Los pronósticos políticos usan cada vez más las encuestas de opinión. Muchas de las grandes organizaciones comerciales las aplican también para obtener las reacciones del cliente ante sus productos, bajo la acción general de la investigación de mercados. También se utilizan para medir las actitudes de las personas hacia los cambios propuestos que afectan sus estilos de vida; por ejemplo, el encuestador puede acercarse a las personas en sus casas para buscar opiniones sobre la intención de vender terrenos en esa zona, de manera contraria a las políticas de planeación. Las promociones de ventas de toda clase de productos con frecuencia se disfrazan como encuestas de opinión.

Los métodos empleados en estas encuestas dan un gran énfasis a las técnicas de muestreo. El análisis estadístico utilizado en el tratamiento de los resultados surge de la naturaleza y el tamaño de las muestras obtenidas.

Entrevistas telefónicas

Este grupo incluye entrevistas que cubren una amplia gama de estilos y propósitos diferentes, al aplicar gran variedad de técnicas. Tanto la solicitud de información como las entrevistas de asesoría pueden realizarse por teléfono. Mucho del trabajo del agente de viajes incluye el teléfono, pero también, la entrevista cara a cara (de acuerdo con variables culturales). Muchas encuestas de opinión se llevan a cabo mediante entrevistas telefónicas; las encuestas sobre política se han convertido en algunas de las más conocidas.

Otro tipo de entrevista telefónica es aquella en la que la gente busca ayuda para resolver sus problemas o para experimentar alivio, a partir de la expresión emocional y de sus dificultades, a un escucha anónimo y comprensivo (servicios telefónicos de asesoría psicológica, legal, etcétera).

Son tan diferentes las situaciones que apelan a distintas aproximaciones metodológicas, que se abordará cada una de ellas con mayor profundidad en los capítulos siguientes. La característica común de todas las entrevistas telefónicas es que la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado es oral. Las reacciones se infieren por medio del tono de voz, el estilo del discurso y la velocidad de respuesta; desde luego, no pueden decodificarse las señales no verbales derivadas de la expresión facial y la postura para evaluar el impacto de las preguntas o las respuestas.

En la escuela

Una entrevista escolar es una situación conocida por muchos niños, profesores y padres de familia. Sin embargo, puede ser una situación en extremo compleja y en la que las habilidades del entrevistador resultan muy importantes. Las relaciones entre padres y directores pueden fluctuar desde muy sencillas hasta extremadamente difíciles. La distancia que ejerce el poder puede ser muy amplia, principalmente cuando el niño se encuentra en problemas; es común que exista cierta dificultad en la comunicación, en particular cuando el padre no habla el mismo idioma o posee antecedentes culturales diferentes.

Esta situación puede provocar gran estrés en el niño o en el padre. Las decisiones tomadas como resultado de tales entrevistas pueden afectar el futuro del alumno.

Dichas entrevistas suelen conducirse individualmente o con todos los involucrados presentes. El lugar de la entrevista es la escuela, lo cual crea su propio ambiente particular y puede producir muchos efectos emotivos e intimidantes en los padres.

Un factor que afecta las relaciones entre profesores y padres es la edad del niño. La atmósfera en los niveles de preescolar, primaria y secundaria difiere bastante. Otro factor es el tipo de funcionamiento de la escuela: si es pública, privada, o basada en una denominación o grupo religioso. Si las escuelas dependen para su existencia del apoyo financiero de las colegiaturas de los padres, debe tenerse en mente cómo tratar a los padres en las entrevistas. Por otro lado, donde no tienen tal poder financiero, los padres pueden sentir que no tienen una relación de igualdad con los representantes de la escuela. Las entrevistas en que se perciben condiciones de inequidad, requieren de tacto y habilidad.

Entrevistar niños en situaciones escolares es una actividad que puede tener diferentes propósitos. Las entrevistas pueden servir para brindar instrucción individual y discutir alguna tarea, para remediar alguna situación, para investigar, orientar, discutir sobre elección de materias y orientación vocacional, y, no menos frecuente, con propósitos de disciplinar. Estas situaciones difieren mucho y las habilidades involucradas serán tratadas en otros capítulos. Mas todas son importantes para aquellos cuyo trabajo incluya hablar con niños.

Entrevistas en medios masivos

Este grupo incluye entrevistas en televisión o en radio, conferencias de prensa y reportes de entrevistas en periódicos y revistas. Por lo regular, un miembro del personal o un periodista entrevista a alguien en el noticiario; comúnmente a un político, a una persona socialmente destacada, a un magnate de negocios, a un deportista u otra persona importante. Bien puede entrevistarse a un transeúnte en la escena de un accidente, o a un policía relacionado con el cometido de un delito. Otra aproximación adoptada por los medios es detener a unas cuantas personas en la calle para que den su opinión sobre algún tópico actual de atención de los medios.

La entrevista radiofónica con respuesta del escucha es otro tipo de entrevista mediática. Se monitorean las llamadas de la audiencia y los seleccionados son entrevistados por el "locutor". Los propósitos de la entrevista radiofónica varían: por un lado, proporciona una oportunidad para intercambiar información y opiniones; pero, por otro, tiene mayor prioridad el hecho de proporcionar entretenimiento a partir de un comentario provocador sobre algún asunto emotivo.

Los propósitos de las entrevistas en los medios masivos se alternan entre informar y entretener. Cuando se usan para dar cabida a la discusión política, rara vez son sólo informativas. El sesgo (del entrevistador o de la discusión en sí) es un ingrediente común (ya sea promovido o atacado), que motiva la participación en los televidentes o radioescuchas.

Ya que las entrevistas de radio y televisión tienen que acotarse según las limitaciones del tiempo establecido para cada programa, la habilidad del entrevistador se basa en hacer rendir los pocos minutos de que dispone, proporcionando entretenimiento al mismo tiempo que información. El entrevistador hábil puede conseguirlo incluso en una entrevista en vivo. Sin embargo, una entrevista mediática pregrabada puede ser como la punta del *iceberg*: al momento de salir al aire puede haber sido editada, de tal forma que la entrevista original (por decir, de media hora) puede presentarse en unos cuantos minutos. No resulta extraño que en ocasiones el entrevistado quede disgustado con la versión final de la entrevista que salió al aire.

Sobre todo en televisión y en los medios impresos, nada se hace mediante el intercambio verbal solamente. En revistas y periódicos, las ilustraciones, fotografías y caricaturas crean imágenes poderosas que pueden mejorar o estropear el mensaje textual atribuido al entrevistado. En la televisión, el entrevistador puede crear el ambiente deseado, hostil o comprensivo, cooperativo, combativo o conciliatorio, con la manipulación del escenario. La iluminación, la posición del entrevistador cara a cara con el entrevistado, el tipo de mobiliario y las distancias entre el entrevistador, los entrevistados y la audiencia en el estudio, bien pueden contribuir al efecto deseado. Incluso la vestimenta puede ser elegida cui-

dadosamente para crear una impresión particular. Las camisas desabotonadas del cuello se usan para dar un efecto casual; los trajes formales oscuros y las corbatas conservadoras dan un efecto de autoridad, mientras que los trajes para las entrevistadoras deben sugerir eficiencia. Los objetos de utilería y accesorios se usan como señales (llevar un portapapeles, por ejemplo), e incluso se selecciona el fondo musical para contribuir con el efecto general.

El televidente o el escucha exigente, por tanto, reconocerá si la entrevista es principalmente para obtener y difundir información, para incitar una respuesta emocional en el escucha o bien para atacar o favorecer la imagen del entrevistador, más que para obtener información del entrevistado.

Entrevistas laborales

Las entrevistas laborales constituyen un grupo muy amplio de entrevistas, que tienen diferentes funciones dentro de los escenarios organizacionales e industriales. Como se observa en el cuadro 2.1, cubren el proceso completo, desde la solicitud de un puesto y la evaluación, hasta la salida de la empresa. Se ha empleado cuantiosa investigación en el campo organizacional en esta clase de entrevistas. En el capítulo 8 se abordarán con mayor amplitud.

En casi todas estas situaciones, las relaciones son asimétricas. Buena parte de la literatura acerca del tema se enfoca, por ejemplo, en cómo debe hablar, vestir y comportarse el entrevistado, de manera tal que pueda dar una buena impresión a los entrevistadores. La entrevista de evaluación es un tipo de examen del progreso y la eficiencia del empleado, por parte de mandos superiores. En las entrevistas de salida, el uso de términos tales como "retiro anticipado", "recorte de personal" y otros eufemismos dejan claro que ya no se desea tener ahí a alguna persona (en la empresa o en el puesto). Las técnicas para tratar esta situación se concentran en suavizar el encuentro, empleando un lenguaje calmo, tratando de quedar en buenos términos y de preservar la dignidad del empleado al que se despide. La implicación emocional puede tornarse significativa para ambas partes.

Entrevistas grupales

Una entrevista grupal tiene lugar cuando el individuo es reemplazado por un grupo: en ocasiones, los entrevistadores forman el grupo; otras veces, los entrevistados lo integran. Ejemplos comunes son las entrevistas elaboradas por un panel de entrevistadores y las entrevistas con miembros de una delegación (grupo de representantes de una comunidad mayor).

El panel de entrevista

Con frecuencia, un panel de entrevistadores aplica las entrevistas de selección; este panel está integrado por representantes de los empleadores además de un número determinado de otras personas, como "expertos" en el tema, llamados por su reputación en el campo, tal como ocurre con muchos profesionales. Pueden ser, también, representantes de otros grupos que tienen interés en el tópico, o que pueden ser traídos para asegurar que las condiciones de igualdad no sean alteradas. Esto puede llevar a la conformación de un panel con miembros entremezclados.

En los paneles, es el grupo el que tiene el papel de entrevistador y el candidato es el entrevistado. Los criterios de selección pueden ser definidos con precisión o establecidos vagamente para ampliar la red. Sin embargo, lo que se establece en el papel puede no ser lo que domine en el proceso real de la entrevista. La relación puede ser satisfactoria y efectiva si el panel entrevistador cuida sus habilidades para realizar la entrevista, aun cuando el entrevistado no tenga éxito.

La delegación grupal

Una situación contrastante con el panel de entrevista se observa cuando el entrevistador es un solo individuo y los entrevistados componen un grupo. Tal situación ocurre cuando una delegación busca una entrevista con el representante de una organización, quien funge como vocero. El representante podría ser el gerente de una fábrica, un político o el jefe de una agencia de gobierno; mientras que una delegación podría estar formada por representantes de un sindicato, por miembros de una organización comunitaria, por líderes de un grupo étnico particular o ser un grupo nominado por estudiantes de alguna universidad.

La delegación comercial y cultural es una variante de esta situación. En ocasiones, los delegados vienen de otro país, en la denominada misión de "investigación", o los miembros de una delegación de un país se encuentran con su contraparte de otro país. Estas entrevistas pueden complicarse debido a problemas culturales y de comunicación, sobre todo cuando se usan diferentes idiomas.

Puede haber más de una persona designada para recibir a la delegación, y ésta puede asignar el papel de vocero a más de un individuo. Por momentos, tales encuentros pueden tornarse de mucha confrontación y ser muy emotivos, con cada una de las partes a la defensiva. (Un ejemplo típico es un grupo de protesta que envía representantes a encontrarse con políticos y agentes involucrados en el tema.)

Las entrevistas grupales son también comunes en la industria turística, donde los guías explican al grupo asuntos tales como la siguiente fase del viaje, los antecedentes históricos del sitio, las condiciones de hospedaje en grupo, y demás.

La entrevista focalizada

Otra variante de la entrevista grupal, la entrevista focalizada, utiliza a un grupo para compartir una experiencia controlada y luego responder preguntas acerca de esa experiencia. Por lo común, se pide al grupo que vea un video o una película, que escuche una grabación o que observe un conjunto de estímulos visuales en una sala de proyección (auditorio o cine).

Este tipo de entrevista ha sido muy utilizada para investigación. Tiene la ventaja de que todos los participantes ven o escuchan el mismo estímulo. Las preguntas acerca de sus reacciones pueden formularse directamente al grupo o de modo individual. Sin embargo, cuando las preguntas se dirigen a todo el grupo pueden surgir varios problemas. ¿En qué medida las opiniones expresadas están inducidas por aquellos miembros que hablan más, y en qué medida éstos ignoran los puntos de vista de los miembros más tímidos? ¿Puede el entrevistador mantener el control de la discusión de modo que no se desvíe del foco del ejercicio? Por otro lado, cuando se hacen preguntas a cada miembro del grupo, el problema central es el tiempo. Cuando el grupo es pequeño, éste no será un problema serio; pero, si el grupo es grande, algunas distracciones pueden influir en la mente de los individuos y en la fuerza de su opinión, así como en el nivel general de motivación.

Si las condiciones de investigación lo permiten pueden usarse pantallas o resguardos individuales, pero puede ser que la respuesta grupal sea aquello en lo que está interesado el investigador. Las dos situaciones, respuesta individual *versus* grupal, pueden producir diferentes tipos de resultados.

La entrevista dirigida

Utilizada en situaciones de investigación, la entrevista dirigida combina la entrevista con cuestionarios, pruebas o tareas. Conlleva un valor particular cuando existen barreras de idioma y se enfrentan dificultades culturales, educativas o intelectuales. Se hacen preguntas al entrevistado, quien junto con el entrevistador trabajará en ellas para poder responderlas. Conforme aquél y éste avanzan, el entrevistador puede responder algunas preguntas para clarificar puntos, animar a exponer y resolver dudas del entrevistado. En una situación de investigación, debe ponerse atención al problema de la "sobredirección"; es decir, guiar de más al sujeto, y por tanto, de introducir sesgos. En situaciones clínicas, el problema principal es el prejuicio sobre las respuestas y, por ende, la interpretación distorsionada de motivos y razones.

La entrevista dirigida puede conducirse de modo individual, pero también llevarse a cabo con grupos pequeños. Al igual que en la entrevista focalizada, debe tomarse en cuenta la posible influencia de uno de los miembros del grupo sobre las respuestas de los demás.

La entrevista de discusión grupal

Casi siempre, una entrevista de discusión grupal se realiza en un contexto informal, con los miembros del grupo reunidos para discutir algún tema de interés común. En este caso, el entrevistador tiene el papel de líder del grupo, cuya tarea es establecer la estructura de la discusión, además de animar la participación de los miembros del grupo. Esta técnica se usa en la psicoterapia grupal, pero también se utiliza con frecuencia en los grupos religiosos y de asistencia pública, así como en el trabajo con adolescentes.

Cuando se usa como técnica de investigación, es necesario grabar en video o en audio, para registrar el contenido y la dirección de lo que se discute. En una atmósfera libre y abierta, es probable que algunos de los miembros más dominantes hablen más alto y durante más tiempo, y puede ser difícil evitar que varios participantes hablen al mismo tiempo sobre algún aspecto con el que se sientan emocionalmente involucrados. Cuando se elige a los miembros del grupo para representar las posiciones opuestas de un aspecto (como es frecuente en el caso de las entrevistas de medios masivos, discutidas antes), puede tornarse muy difícil para el moderador (entrevistador) mantener el control.

La posición física de los participantes también se convierte en una consideración importante: ya sea sentados en una mesa redonda, situados en lados opuestos y el entrevistador en el centro, o sentados en filas mirando hacia el entrevistador. En cada caso se crean diferentes efectos psicológicos, tanto para los participantes como para el entrevistador.

Otro elemento importante es el tamaño del grupo. Si se trata de que el grupo sea informal, el tamaño debe ser relativamente pequeño. Un grupo de alrededor de veinte personas puede dividirse fácilmente en subgrupos sin que ésta sea la intención original; y si el grupo es mayor a veinte, la situación se convertirá en una representación, el entrevistador dirigirá las preguntas de una persona a otra, como si fuese el director de una orquesta.

Entrevistas de consejería

Esta variante comprende un grupo muy grande de entrevistas, las cuales son bastante utilizadas por cuantiosos profesionales. Difieren de las discutidas antes en que, por lo regular, existe una expectativa de ayuda en una situación problemática, y por ende, se desea que ocurra algún cambio en el comportamiento. El "comportamiento" en este sentido contempla las actitudes y demás implicaciones de cada situación así como las acciones. Puede darse incluso el caso de que la consejería incluya alguna otra persona o personas, como en el caso de conflictos familiares. Las entrevistas de consejería pueden ser individuales, pero también se aplican en sesiones grupales (descritas con anterioridad).

Los contextos clásicos para tales entrevistas son la consejería para parejas, para juicios de lo familiar, para combatir el uso de drogas y alcohol y para aspectos escolares. Las entrevistas de consejería que devienen de un evento traumático, por ejemplo, posterior a un accidente severo, un asalto, un incendio, o cuando alguien estuvo presente mientras otros perdieron la vida, son importantes para ayudar a las personas a recuperarse del trauma y enfrentar las dificultades de dicha situación.

La entrevista es un aspecto importante de la consejería. Se utiliza para obtener información, pero también para ayudar a los sujetos a expresar sus necesidades, temores y aspiraciones para procurarles un desarrollo saludable. El consejero-entrevistador representa una figura no amenazante que brinda apoyo. Tal vez se necesite más de una sesión para tratar problemas complejos, por lo que la relación entre el consejero y el cliente puede cambiar a lo largo del tiempo.

En apariencia, la estructura de estas entrevistas parece ser más flexible que la de otras modalidades ya expuestas. En el contexto de la consejería se pondrá mucho énfasis en el desarrollo de una buena relación entre el entrevistador y el entrevistado, y habrá mucha exploración de las respuestas.

Es importante aclarar aquí que este libro no trata sobre técnicas de consejería. La consejería requiere entrenamiento especial; no es para el entrevistador inexperto. (Existen muchas fuentes de referencia y todo estudiante de consejería serio deberá consultarlas.)

Entrevistas clínicas

Las entrevistas clínicas cubren un gran abanico de situaciones y, al igual que las entrevistas de consejería, se preocupan por obtener información con la expectativa de algún cambio benéfico. De cualquier forma, en algunas situaciones clínicas, el cambio puede ser el resultado directo del tratamiento que proporcione el personal clínico, en vez de surgir del comportamiento del propio sujeto y de la reflexión respecto de la situación. Las entrevistas hospitalarias, médicas, psiquiátricas, paramédicas y psicoterapéuticas caen en este grupo.

Una característica importante de la entrevista clínica es la necesidad de obtener información confiable para trabajar, para diagnosticar el problema del paciente. Otra consiste en establecer una relación de confianza entre el paciente/cliente y el entrevistador (médico, psicólogo o cualquier otro). Un problema para muchos pacientes es la asimetría percibida en cuanto al estatus o poder entre ellos y el entrevistador: el profesional todopoderoso que lo sabe todo, frente al sufrido y atemorizado paciente.

El lector notará que en la consejería, el entrevistado es un cliente. La distinción entre ser un paciente y ser un cliente conlleva un cambio en el papel

del entrevistador, lo cual marca una diferencia en la relación interpersonal. En una situación de consejería, el cliente permanece bajo su control (sujeto activo, que responde o no), mientras que en los contextos clínicos de un hospital o una cirugía, es el personal clínico quien controla la dirección del tratamiento del paciente (pasivo frente a una situación de la que es objeto padeciente más que sujeto actuante).

Entrevista cognoscitiva

Esta entrevista se usa en situaciones de estrés, como el que aparece después de una experiencia traumática, al atestiguar accidentes, crímenes o desastres naturales, y en la presentación del testimonio de niños en juicios familiares. Su propósito es ayudar en el recuerdo preciso de los eventos, de los sentimientos asociados y del contexto ambiental. Es relativamente poco estructurada (semiestructurada); se basa en colaborar con el entrevistado para que poco a poco reconstruya un recuerdo difícil o doloroso. No es en sí misma una situación de consejería, pero la experiencia puede tener efectos catárticos. La evidencia de la investigación y el uso de este tipo de entrevista por la policía de Gran Bretaña, indican que es un medio confiable para acceder al recuerdo de eventos estresantes (ver cap. 15).

Entrevista para investigación

Esta sección se relaciona con aquellas entrevistas que constituyen los medios con los que el investigador obtiene los datos requeridos. Las entrevistas de investigación difieren de las variedades clínicas y de consejería de muchas maneras. Primeramente, no intentan ser un agente de cambio, incluso cuando la participación en una entrevista intensa puede alterar las actitudes y la conducta posterior de una persona. El investigador debe revisar el problema para asegurarse de que las preguntas sean consistentes de un entrevistado a otro y, en lo permisible, evitar posibles sesgos, para que las respuestas de un grupo puedan ser codificadas y analizadas de manera efectiva. Debe tenerse precaución al seleccionar a los sujetos de acuerdo con criterios claramente definidos, que cubran las necesidades del plan de investigación. Excepto en estudios longitudinales, el investigador rara vez tiene más de una oportunidad para obtener las respuestas.

Los datos de investigación de las entrevistas también difieren de los datos obtenidos con cuestionarios y pruebas o escalas psicológicas. La característica distintiva es que esta entrevista se lleva a cabo de manera verbal, lo que significa que los factores relacionados con la comunicación interpersonal adquieren importancia. Empero, la entrevista tiene la ventaja de que puede obtener infor-

mación adicional al indagar o explorar las respuestas iniciales. Las razones de cada respuesta pueden sondearse y todas las preguntas pueden responderse sin déficit. Esto añade riqueza a los datos, permitiendo descubrir las diferencias individuales de opiniones y formas de pensar.

Los métodos disponibles son muchos y también pueden combinarse con otros más como los cuestionarios y las escalas. Como se señala en las descripciones de la entrevista focalizada y de la entrevista guiada, se pueden usar diferentes tipos de experiencias-estímulo en combinación con las preguntas de la entrevista.

La metodología de investigación requiere una cuidadosa preparación del programa de la entrevista y del desarrollo de sistemas adecuados de codificación de las categorías. Esto se discutirá en el capítulo 7.

El objetivo en este capítulo ha sido mostrar los diferentes y muy variados contextos en que la entrevista se lleva a cabo y los diversos métodos que sirven a varios propósitos en esos contextos. Desde la más simple (la entrevista de información) hasta la más compleja (la entrevista clínica y de investigación), todas tienen en común una cualidad dinámica que surge de la interacción entre entrevistador y entrevistado.

Las entrevistas se usan en múltiples ámbitos y nunca deben ser tratadas a la ligera; la gente que dedica tiempo y esfuerzo a responder las preguntas del entrevistador merece atención y respeto. La relación entre el entrevistador y el entrevistado es compleja, como se demostrará en el siguiente capítulo.

Capítulo 3

La relación entrevistador-entrevistado

Uno de los aspectos más interesantes de la entrevista, y por tanto, uno de los más demandantes, es la relación que se dé entre el entrevistador y el entrevistado. Ésta es una relación dinámica que se desarrolla conforme avanza la sesión. Inicia en la primera ocasión en la que dos personas interactúan y puede cambiar de muchas maneras antes de que la entrevista concluya. En este capítulo se mostrará, en un primer tiempo, cómo utilizar esta relación de tal forma que queden satisfechas las necesidades tanto del entrevistador como del entrevistado. La segunda parte tratará sobre los aspectos éticos que afectan esta relación y la integridad de los entrevistadores.

Conforme usted aprenda las técnicas de una buena entrevista, descubrirá las diferencias que existan entre los entrevistados. También hay diferencias entre los entrevistadores y cada uno puede desarrollar su propio estilo. Eso no significa que no coexistan principios básicos a seguir. Por el contrario, un buen entrevistador conoce y usa estos principios básicos de modo que respondan a la situación particular.

La naturaleza dinámica de la entrevista es cierta para todas las diversas clases de entrevista descritas en el segundo capítulo, pero existen diferencias en cuanto a la forma en que se permite el desenvolvimiento de la relación interpersonal. Por ejemplo, las entrevistas de investigación requieren de mucho más control formal que las entrevistas de consejería respecto de la manera de preguntar. En la entrevista de investigación no se debe permitir que la relación con el sujeto interfiera con la recolección de datos sin sesgo, mientras que en muchas de las entrevistas de consejería o clínicas, el desarrollo de una relación de confianza es esencial para avanzar y, por ello, puede tomar mucho más tiempo el desarrollo de un buen *rapport* entre el investigador y el entrevistado.

Muchos factores contribuyen a la cualidad dinámica de la entrevista. En este capítulo se exponen los factores interpersonales. En los capítulos posteriores se analizará la forma de usar las preguntas, su orden, la exploración y otras características estructurales para crear el estilo que servirá a los propósitos específicos de los diferentes tipos de entrevista. Las relaciones interpersonales son prioritarias porque éstas influyen a los otros factores estructurales. Hay que reconocer, también, las diferencias individuales entre el entrevistador y el entrevistado, que deben ser consideradas en el desarrollo de la relación. Se presentan factores sociales, culturales, cognoscitivos y emocionales que deben manejarse con efectividad.

APERTURA DE LA ENTREVISTA

Existen tres fases importantes en toda entrevista: apertura o inicio, desarrollo de los aspectos principales o clímax y la conclusión o cierre. Lo que suceda en la fase inicial establece el escenario de lo que sucederá en las siguientes fases, por lo que es importante asegurarse de que la entrevista inicie bien.

La entrevista en realidad comienza cuando el entrevistador tiene el primer contacto con el entrevistado. Si el entrevistador es quien busca la entrevista, el contacto puede ser telefónico, por un acercamiento personal o por un documento en que se solicite la cooperación del entrevistado. De otra forma, puede ser que el entrevistado se acerque, como en el caso de los departamentos de asesoría, los servicios de consejería telefónica o cuando el paciente solicita una consulta.

Las primeras impresiones **son** importantes. Aunque el entrevistador cuidadoso intentará no formular juicios rápidos sobre las personas, las claves o señales que dan la voz, la apariencia y las diversas conductas no verbales, se interpretan e influyen en la actitud del entrevistador hacia el entrevistado, aun sin intención. El entrevistado, que no tiene las mismas limitaciones que el entrevistador, puede utilizar claves similares para emitir sus juicios sobre el entrevistador. Estas reacciones ocurren en el primer contacto; es entonces tarea del entrevistador edificar su trabajo sobre impresiones favorables, pero estar advertido de no formular juicios falsos con base en estereotipos anteriores o desfavorables.

Rapport

Una de las primeras tareas del entrevistador es desarrollar un buen *rapport* con el entrevistado. *Rapport* es el término con que se designa una relación cómoda, cooperativa entre dos personas, en la que se mantienen sentimientos de satisfacción y una comprensión empática de la posición del otro.

La gente no siempre es capaz de expresar estos sentimientos con claridad o entender por qué existe un buen *rapport*. Pueden decir, por ejemplo, "parece que somos capaces de llevarnos bien"; "estamos en el mismo canal", o "esta persona parece entender todo de mí".

El *rapport* es un estado psicológico que incluye procesos cognoscitivos y emocionales. Los procesos emocionales se relacionan con los sentimientos de bienestar, aceptación y falta de agresión; los cognoscitivos se relacionan con las evaluaciones y atribuciones favorables. Muchas conductas observadas caen en estas evaluaciones; pueden basarse en la apariencia, el estilo de lenguaje o las características sociales y físicas del ambiente.

Los factores más importantes que influyen en el *rapport* son la conceptualización de la situación por parte de los participantes, aunado a lo que se hubiera transmitido al entrevistado sobre el contenido y el propósito de la entrevista. También debe recordarse que una entrevista es una interacción social, dado que tiene lugar en un entorno social donde se involucran las normas culturales de la conducta social. Cuando las concepciones del entrevistador y el entrevistado se corresponden en gran medida, es probable que se establezca un buen *rapport*. Sin embargo, el componente emocional puede apoyar o invalidar esos efectos favorables. La ansiedad, el temor y los sentimientos de rechazo y poca estimación ante los ojos del entrevistador, bien pueden provocar reacciones emocionales desfavorables. Las normas de educación pueden enmascarar tales sentimientos.

Factores cognoscitivos en el desarrollo del *rapport*: conceptualización de la situación de entrevista

El entrevistado necesita conocer el motivo de la entrevista, las referencias del entrevistador, lo que se va a hacer con la información, si la entrevista es confidencial, y, si lo es, la manera como se garantizará la confidencialidad. Si los entrevistados toman parte en una encuesta de opinión o en un estudio de investigación, necesitan saber cómo y por qué fueron seleccionados. Tener una clara comprensión de su papel ayudará a crear una buena relación que los guiará durante el resto de la entrevista.

El entrevistador también necesita tener esta misma clase de claridad conceptual sobre la relación. Existe la necesidad de conocer la diferencia entre empatía y simpatía, entre una actitud amigable y una actitud intrusiva, y entre alentar la participación y prometer recompensas por participar.

Factores sociales en el desarrollo del *rapport*

La mayoría de las personas desean que los encuentros interpersonales con los demás sean placenteros; quieren ser agradables, parecer aceptados. Las normas

de educación en cualquier cultura facilitan la interacción social y deben usarse para ayudar a establecer el *rapport*. Otros factores sociales se relacionan con el ambiente en el que la entrevista tiene lugar. El uso del lenguaje, la apariencia y los estilos de vestir afectan las primeras impresiones y evocan atribuciones estereotipadas que, por ende, afectan el desarrollo del *rapport*. Estos factores se discutirán en capítulos posteriores, donde se sugieren formas prácticas de conducir la entrevista.

Factores afectivos en el desarrollo del *rapport*

El papel que desempeñan estos factores variará de acuerdo con el tipo de entrevista. Muchas entrevistas provocan altos niveles de ansiedad; por ejemplo, cuando la persona se acerca al personal clínico o a un consejero con la esperanza de resolver un problema serio. Frecuentemente la ansiedad ocurre cuando el entrevistado (de modo correcto o incorrecto) percibe una diferencia de estatus respecto del entrevistador. En ocasiones, la ansiedad se expresa en forma de hostilidad y agresión encubiertas, como se demostrará más adelante, al tratar con entrevistados hostiles.

Interacción de factores cognoscitivos, sociales y afectivos

Los aspectos emocionales de la relación afectan los aspectos cognoscitivos de varias maneras. La ansiedad puede inducir a que se produzca un pensamiento desorganizado, a olvidar detalles y secuencias temporales y a dejar incompletas las respuestas. Estados de atracción emocional significativa también producen sesgos, como respuestas adornadas; esto es, se dan respuestas que el entrevistado piensa que complacen, más que representar la situación exacta o la opinión real.

Los aspectos sociales están influidos por factores afectivos, pero también pueden usarse para controlar el comportamiento afectivo. Por ejemplo, las normas de educación pueden usarse para evitar dar una respuesta ofensiva, o pueden usarse perogrulladas sociales para enmascarar sentimientos de ansiedad u hostilidad. Si el tópico despierta emociones profundas, las normas sociales pueden usarse para desviar o sortear preguntas adicionales.

Introducción del uso de equipo de grabación

Si el contenido de la entrevista va a ser grabado, por ejemplo en audio o video, o si se van a tomar notas detalladas, el entrevistado debe conocer el destino de esas grabaciones y registros. Muchas personas no confían en las grabaciones, lo cual puede afectar el desarrollo de una buena relación con el entrevistador. Por ello, es importante explicar con claridad lo que se hará con la grabación. Puede

prometerse el anonimato; pero, si se hace, la promesa debe cumplirse. Un ejercicio puede disipar la ansiedad.

DESARROLLO Y CIERRE DE LA ENTREVISTA

Relaciones interpersonales en la fase intermedia

En tanto que es importante empezar de manera correcta, deben mantenerse las buenas relaciones. Los puntos a observar son: el efecto del contenido de las preguntas, el orden en que serán presentadas, y la posible presencia de sesgos u otros rasgos emocionales para las buenas relaciones.

El mismo grupo de tres factores —cognoscitivos, sociales y afectivos— continúa presente; pero si antes (en la fase inicial) debía obtenerse la atención, ahora se requiere mantenerla. Si el tema es de interés para el entrevistado, dicha exigencia se presenta por ambas partes. No obstante, en algunos casos de la entrevista de investigación podría esperarse que las necesidades del entrevistador fueran mayores que las del entrevistado. La razón inicial para seleccionar a esa persona como sujeto continúa siendo relevante en las siguientes etapas. Si las preguntas no son vistas por el entrevistado como relevantes, la relación se deteriorará con rapidez.

Los factores cognoscitivos son inherentes en la redacción de las preguntas y la estructura total de la entrevista (véanse caps. 4 y 5).

Relaciones interpersonales en el cierre de la entrevista

Conforme la entrevista llega a su conclusión, el entrevistado no debe quedar "flotando en el aire": esperando más, sintiendo que había sido prevenido de haber dicho lo que dijo. Sin importar que se haya mantenido una buena relación durante el cuerpo principal de la entrevista, si ésta termina sin que sienta haber alcanzado una conclusión apropiada, lo bien hecho quedará desecho, la relación quedará inconclusa. Por lo tanto, es importante prestar atención a la forma en que la entrevista se vaya cerrando paulatinamente, para dar un sentido de relajación y conclusión.

Tanto el entrevistador como el entrevistado deberían ser capaces de terminar con el sentimiento de haber participado en una experiencia satisfactoria que valió la pena. Para ayudar a crear ese sentido de satisfacción recíproca, el entrevistador goza de varios métodos disponibles.

- Alertar al entrevistado respecto a que la entrevista está cercana a su fin.
- Agradecer al entrevistado por su participación.
- Preguntarle si hay algo más que le gustaría comentar.
- Si el tópico fuese muy estresante, habrá que llegar al final de la entrevista gradualmente, tocando puntos cada vez menos amenazantes.
- Darle tiempo para la conclusión al planear los tiempos de que se dispone. No apresurar al entrevistado como si su tiempo fuera menos valioso que el del entrevistador. Apresurar la conclusión sugiere que el entrevistado sólo está siendo utilizado para los propósitos personales del investigador, en vez de ser alguien que tiene algo importante que aportar sobre el tema.
- Mantenga su cuaderno de notas abierto o la grabadora encendida hasta que haya dado el agradecimiento final. Sin embargo, algunos entrevista dos que hubieran estado muy ansiosos sólo se explayarán abiertamente cuando se den cuenta de que todo terminó y que ya no se lleva un registro formal. No los silencie abruptamente; trate de mantener la buena relación, y grabe o escriba sus notas tan pronto y tan completas como le sea posible una vez terminada la entrevista. Revise sus técnicas sobre la forma en que podría haber construido una mejor relación.

EMPATÍA, SIMPATÍA Y ACTITUDES CRÍTICAS

En muchos casos, los entrevistadores tienen que tratar asuntos sensibles o delicados. Los entrevistadores, como cualquier persona común, no son inmunes a las reacciones del comportamiento de los demás. Situaciones de extrema angustia pueden evocar sentimientos intensos de simpatía, mientras que las evidencias de agresión, poca amabilidad o ilegalidad pueden evocar sentimientos de ira, disgusto y actitudes críticas con notoria antipatía. ¿Cómo puede el entrevistador mantener una buena relación interpersonal con un entrevistado al que se percibe como inmerecedor de actitudes favorables? ¿Cómo no ver a una persona angustiada con más simpatía? ¿Cómo puede el entrevistador mantener una mente abierta ante sentimientos críticos hacia el entrevistado, ya sean favorables o desfavorables?

Tales temas surgen con mayor frecuencia en las entrevistas de asistencia social. Pueden presentar serias dificultades para los psicólogos y trabajadores sociales, para quienes trabajan en prisiones; para aquellos que tratan casos de violación, de abuso infantil o violencia doméstica, y en los juicios de lo familiar y entrevistas de consejería. Muchos tópicos de la entrevista de investigación también pueden encontrarse con esta clase de respuestas y reacciones.

Para obtener información confiable, el entrevistador tiene que mantener estas actitudes críticas separadas de la relación con el entrevistado. ¿Cómo se logra esto? La respuesta se basa en distinguir la empatía de los sentimientos, ya sean éstos de simpatía o antipatía.

Empatía

La empatía es un proceso cognoscitivo que conlleva el comprender la forma en que otra persona ve la misma situación. Es "ponerse en los zapatos del otro". En algunos casos, el efecto lleva a un juicio que involucra menos antipatía, pero esto no se asimila al concepto de empatía. La empatía no siempre es fácil de lograr, pues requiere de una conceptualización compleja de las conductas y los motivos; mas le da al entrevistador amplitud y profundidad de comprensión. Como el entrevistador se esfuerza por obtener esta comprensión, la relación entre el entrevistador y el entrevistado tiene probabilidad de mejorar y mantenerse de ahí en adelante.

El desarrollo de la empatía no impide al entrevistador hacer juicios, pero le permite que esos juicios estén basados en sustentos más amplios. La empatía ayuda a comprender las razones por las cuales la gente se comporta o piensa de determinada manera, pero no excusa o condena. De igual forma, auxilia al entrevistador a lidiar con concepciones precipitadas o con reacciones incómodas ante ciertas partes de la información.

Simpatía

Literalmente significa "sentir con", pero en muchas situaciones implica sentimientos amables hacia otra persona. Una diferencia importante entre simpatía y empatía es que los sentimientos son un componente esencial de la primera, pero no necesario para la empatía.

La simpatía no necesariamente involucra un intento por entender una situación desde el punto de vista de otra persona. Puede ser simplemente sentir pena por una persona angustiada, sin comprender los antecedentes de su angustia. Puede incluir también sentimientos favorables de alegría, incluso de euforia, sin conceptuar las razones de esos sentimientos. Más aún, la simpatía no siempre es recíproca, a pesar del significado semántico de la palabra.

Expresar simpatía no ayuda mucho al desarrollo de una relación interpersonal efectiva en la entrevista. Puede volverse imposible mantener la relación si los sentimientos cambian por la información que se revela en etapas posteriores de la entrevista.

De mayor importancia es que los sentimientos de simpatía pueden producir sesgo; en el contenido de las preguntas, en la forma en que se plantean y en el modo en que se interpretan las respuestas.

Reacciones a actitudes críticas

Si el entrevistador muestra sentimientos de antipatía hacia el entrevistado, la relación no será la que conduzca al desarrollo y mantenimiento de un buen *rapport*. Las actitudes críticas condenatorias también pueden producir sesgos. Tales actitudes se vuelven obvias para el entrevistado, quien entonces reacciona a la defensiva. Puede tornarse poco comunicativo, con respuestas incompletas o inadecuadas, distorsionar sus respuestas para dar una impresión más favorable, o incluso abandonar la entrevista, acompañando su salida con comentarios ofensivos.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Ya sea en la entrevista de investigación o en la de asistencia social, los estudiantes y profesionistas tienen la obligación de mantener estándares éticos. Estos estándares, por lo general, se establecen como "lineamientos" o "códigos éticos" para la profesión. En la investigación universitaria de Estados Unidos tales estándares los establece la *National Health and Medical Research Council* (Consejo Nacional de Investigación Médica y Salud). Las organizaciones comerciales pueden presentar requisitos similares, aunque a veces sus controles proceden únicamente de requerimientos legales y no de una institución profesional. Existen también demandas específicas vinculadas con las clases de relaciones comunes del ramo. Por ejemplo, una relación entre el psicólogo y el paciente puede diferir de la que sostiene un abogado o un trabajador social, o de aquella que se produce en una encuesta de opinión. A pesar de estas diferencias, existen determinadas consideraciones éticas que se aplican a cualquier entrevista en la que deba desarrollarse y mantenerse una relación efectiva recíproca entre el entrevistador y el entrevistado.

Sin embargo, primero debemos estar seguros de lo que significa el término "ética". El *Shorter Oxford English Dictionary* define "ética" como "sustantivo, plural y pocas veces singular, (la) ciencia de la moral, tratado sobre esta, principios morales, reglas de conducta, todo el campo de la ciencia moral. Por tanto –a. adjetivo."

Es obvio que las interpretaciones de lo que constituyen los "estándares éticos" pueden variar mucho entre individuos, entre culturas y contextos sociales. El entrevistador que trabaja en un escenario particular debe cumplir con los principios morales aceptados por esa cultura. Un asunto de gran importancia en la entrevista transcultural es, entonces, balancear las demandas de éticas culturales en conflicto. Por ejemplo, un entrevistador occidental tal vez no vea como conflicto ético el hecho de que un entrevistador (hombre) interrogue a una mujer individualmente y en privado, pero para muchas personas de la cultura islámica esto podría ser ética y moralmente inaceptable. Aun entre los miembros

de la propia cultura, las opiniones pueden diferir y cambiar con el tiempo. Los estándares éticos no son inmutables, como lo muestra la historia de cualquier civilización.

Referencias del entrevistador

El asunto de las referencias del entrevistador es de particular relevancia en encuestas de opinión, en entrevistas telefónicas y de investigación, especialmente aquellas realizadas por estudiantes. También resulta importante cuando otro profesionista toma un caso en el que un asistente social anterior había desarrollado una buena relación.

La demanda ética más importante es que el entrevistador debe presentarse a sí mismo con honestidad. Si usted es un entrevistador que está estudiando, debe identificarse a sí mismo como estudiante, no como representante de su universidad, colegio, departamento o futura profesión. Un estudiante de psicología no debe presentarse como psicólogo o como cualquier otro profesional.

En estudios realizados por estudiantes deben presentarse las referencias del supervisor. Esto significa que alguien debe asumir la responsabilidad si las cosas salen mal. La mayoría de las universidades y colegios tienen códigos de ética estrictos que cubren la investigación, lo que incluye las entrevistas realizadas por estudiantes. Si el código se sigue con propiedad, inclusive se proporciona al estudiante cierta inmunidad contra el error. Aprender una habilidad nueva y difícil que involucra contacto con la gente puede generar algunos errores y cuando esto ocurre, los estudiantes necesitan contar con apoyo.

En las encuestas de opinión, en particular en la entrevista telefónica, es crucial que las referencias del entrevistador estén disponibles para ser consultadas. El encuestador telefónico se presenta a sí mismo con palabras como las siguientes: "¿Señor Sánchez? Soy Juan Godínez de… y estoy realizando una encuesta sobre… Usted ha sido seleccionado al azar (o quizás "especialmente seleccionado") para tomar parte en esta encuesta." ¿Cómo puede el futuro sujeto encuestado asegurarse de que todo realmente es como se representa? Una solución sería que el entrevistador enviara un correo electrónico (o tal vez una carta) antes de hacer la llamada telefónica, en donde explique la naturaleza de la entrevista, su propósito y el uso que se dará a las respuestas, apuntando datos como dirección y número telefónico de un contacto en caso de que se quiera verificar la autenticidad del entrevistador. Sin embargo, en muchas encuestas telefónicas no se cumple con esto. Si le preguntan al encuestador, y sólo si le preguntan, éste da el nombre del contacto al que se puede llamar. Pero, ¿cuál es la garantía de que la persona que llama y el contacto sean quienes aseguran ser?

Algunos encuestadores de opinión que realizan pruebas de mercado no dan el nombre de la organización o compañía que auspicia el sondeo. Dado que

dicha compañía utiliza las respuestas para incrementar las ventas de sus productos, los encuestados podrían justificarse al pedir un pago por sus valiosas opiniones.

En todos los casos de entrevistas cara a cara, el entrevistador debería tener a mano una declaración clara y verificable que indique su identidad, el puesto que ocupa, quién es el responsable y cómo pueden verificarse las referencias.

Promesas de anonimato

Con frecuencia la promesa de anonimato se emite en encuestas de opinión y en entrevistas de investigación. Puede ser atractivo, tanto para el entrevistador como para el entrevistado, sugerir que el entrevistado sea libre de expresar su opinión, sin temor a represalias. Sin embargo, ofrecer el anonimato es más fácil que mantenerlo.

Primero, considere si se justifica la promesa de anonimato. ¿Cuál sería la diferencia entre usar u ocultar los nombres?

En la búsqueda de opiniones mediante entrevistas de investigación, puede prometerse el anonimato cuando los datos pudieran usarse contra el entrevistado. Si se hace esa promesa, significa que no se usarán los nombres a lo largo de toda la entrevista y que no se permitirán registros o grabaciones que revelen la identidad.

Una dificultad se presenta cuando el entrevistador olvida que no debe usar el nombre del entrevistado, y hasta podría escapársele el dato después en el desarrollo de la entrevista o al final de la misma. El entrevistador puede darse cuenta de esto sólo al terminar la entrevista, cuando el entrevistado ya no se siente engañado y traicionado.

Suponga que la entrevista es una encuesta telefónica. No se le pregunta el nombre ni se usa éste en el curso de la entrevista. Se supone que la entrevista es anónima. Pero, ¿qué otra información de identificación tiene el que llama acerca del que responde? Obviamente, un número telefónico puede obtenerse de cualquier directorio, en el que también aparece la dirección de residencia. ¿A qué otras listas o bases de datos se puede tener acceso en los que se conozca la identidad del entrevistado junto con otra información personal? Tales listados son de compraventa comercial.

En entrevistas grabadas para la televisión, ocultar la cara de la persona para proteger su identidad es una práctica común. ¿Qué es lo que permanece anónimo? La voz (aunque también se puede distorsionar electrónicamente), la ropa y el escenario circundante se combinan para dar información, por lo que el enmascaramiento se convierte más en un recurso dramático que en un medio para proporcionar el anonimato total.

Los aspectos éticos en estos casos giran alrededor de si se causa un daño al divulgar la identidad de la persona, y de si el sentido de mayor libertad para

expresar su punto de vista de manera anónima en verdad hace más confiable y válida la información, en comparación con el caso de que se conozca la identidad de la persona.

Confidencialidad

Otra forma de motivar a los entrevistados a hablar con franqueza sobre aspectos que les afectan y de obtener información por la que no quieren ser censurados, demandados o castigados, es que el entrevistador asegure al entrevistado que lo que diga será "estrictamente confidencial entre el entrevistador y el entrevistado". ¿Qué significa en la práctica tal promesa?

Al igual que la promesa de anonimato, la de confidencialidad debe formularse de forma tal que pueda respetarse. La confidencialidad difiere del anonimato en que el nombre del entrevistado se conoce y puede ser usado a lo largo de la entrevista, pero se permite al entrevistado saber que la información no pasará a manos de ninguna otra persona o agencia, ni será usada por otros, de modo que se permita identificar la fuente.

¿En qué medida puede protegerse o garantizarse la confidencialidad? Existen muchas situaciones en las que el entrevistador desearía mantener la confidencialidad de la comunicación, pero legalmente es imposible. Se dan casos difíciles e importantes cuando se involucra a escolares: por ejemplo, un consejero escolar está legalmente obligado a revelar información al director de la escuela o en cualquier juicio que surja en que se involucre al niño. Entre los más sensibles se encuentran los casos de abuso sexual o problemas con drogas, y en países democráticos es requisito legal que se reporten. Las objeciones en los juicios para eximir estos cargos no han sido favorables en el pasado.

Entonces, la confidencialidad no debería prometerse si no puede cumplirse. No obstante, puede surgir una dificultad seria cuando el entrevistador, al inicio de la entrevista, no advierte que esa información estará disponible. Conforme ésta avanza y la relación entre entrevistador-entrevistado se relaja, éste puede estar más dispuesto a revelar algo de importancia; y debido a la promesa de confidencialidad, bajo la premisa de un falso sentido de seguridad, podría confiar la información voluntariamente. El dilema ético que se presenta para el entrevistador es si debe informar en ese momento al entrevistado sobre la obligación legal, lo que quizá destruya la buena relación construida con tanto cuidado hasta entonces, o si deberá continuar como si no supiera nada. En varios países y bajo ciertas legislaciones, un entrevistador que antepone la privacidad y el bienestar del cliente corre el riesgo de ser citado a juicio y a una demanda por desacato en tribunales.

Estas situaciones pueden ocurrir tanto en la entrevista de asistencia social como en la de investigación.

Cuidado de los registros

Existen diversas maneras en las que puede tratarse como confidencial la información obtenida y proteger los nombres de los entrevistados. Una de las más importantes es la manera en que la información se registra y almacena. Las notas y grabaciones deben mantenerse en lugares seguros, incluso bajo candados. Muchos profesionistas evitan usar nombres en sus notas por temor a que sean requeridos en juicios para revelar información obtenida de manera confidencial.

Los registros en computadora de las entrevistas de investigación pueden mantenerse confidenciales al designar un número a cada sujeto, y mantener la lista de nombres por separado en un lugar secreto. Nadie más debe tener acceso a la lista original. En el caso de la investigación hecha por estudiantes, el supervisor del estudiante necesita también tener acceso a la lista. Lo mejor sería mantener informados a los sujetos del estudio acerca de los procedimientos adoptados para mantener la confidencialidad al obtener su acuerdo para participar.

Cuando el investigador reporta los hallazgos, la confidencialidad puede preservarse al discutir exclusivamente los resultados estadísticos y sus implicaciones. En muchas ocasiones, sin embargo, el investigador deseará subrayar la experiencia humana con ejemplos en palabras reales y, para esto, lo mejor es obtener el permiso. Si no es posible, pueden inventarse los nombres. No obstante, la recolección de datos suele revelar la posible identidad, sencillamente por la forma en la que se incluyan: por ejemplo, si sólo una posición o lugar pudiera llenar las características, o si sólo unas cuantas personas pertenecen al grupo representado en los datos.

En el caso de la asistencia social, las consideraciones éticas relativas a los registros y grabaciones también incluyen la información compartida, por ejemplo en las conferencias sobre casos específicos. Los códigos profesionales de conducta obligan a sus miembros a respetar los estándares establecidos, pero no invalidan los requisitos legales. Los estudiantes deberán ser muy cuidadosos para no inmiscuirse en tales asuntos, ya sea en su formación profesional o en su entrenamiento en investigación.

Veracidad al presentar el contenido de la entrevista

Éste es un aspecto ético que puede surgir cuando al entrevistador le preocupa que el tópico pueda provocar reacciones dramáticas o emotivas, las cuales puedan ser difíciles de manejar. Para aligerar la situación es recomendable precisar al entrevistado en qué consiste la entrevista. Pueden encontrarse ejemplos en las encuestas de opinión que son encuestas comerciales disfrazadas y en estudios de investigación cuyos títulos no reflejan con precisión el contenido de las preguntas.

Aparte del aspecto ético involucrado, aportar información equívoca en forma deliberada también puede tener efectos desastrosos en la relación entrevistador-entrevistado, cuando éste posteriormente se entera de que ha sido engañado. Puede ser entonces ya muy tarde para retractarse de lo que se dijo, pero no para negarse a seguir cooperando. Un sujeto violento podría arruinar no sólo la entrevista, sino la cámara de video, la grabadora o el equipo con que se cuente en ese instante.

Veracidad al presentar el propósito de la entrevista

Debería revelarse el propósito real de la entrevista cuando se obtiene el acuerdo del entrevistado para participar. ¿Quién obtendrá el beneficio?, ¿el entrevistador, el entrevistado o cualquier otro agente como por ejemplo el empleador? Éstas son preguntas legítimas para las que el entrevistado necesita tener respuesta.

Son relevantes para este aspecto ético los problemas asociados con el ofrecimiento de incentivos y recompensas. La "zanahoria" puede ser muy persuasiva (la expectativa de una recompensa puede empañar bastante el juicio del entrevistado para que no cuestione el propósito de la entrevista).

La veracidad al establecer el objetivo del ejercicio es de particular importancia en investigación, en especial para los estudios con alumnos. Aunque puede parecer que se da al investigador una mayor jerarquía, el entrevistador no debe sugerir ni insinuar que la entrevista es parte del esquema de una investigación mayor cuando sólo es una sección menor.

El entrevistador no debe insinuar que las respuestas contribuirán a mejorar la situación de los entrevistados, si de hecho la entrevista es tan sólo una parte de un proyecto individual cuyos resultados serán usados en una tesis personal, en alguna práctica universitaria o quizás en un artículo que el entrevistador publique más adelante. Aunque el tema puede ser de importancia para el entrevistado y los resultados le podrían ser útiles, no hay garantía de que se le pudieran otorgar. La probabilidad real de cualquier consecuencia debería ser claramente explicada desde el principio.

RESUMEN

El objetivo en este capítulo fue mostrar cómo el desarrollo de una buena relación entre el entrevistador y el entrevistado es esencial para lograr una entrevista sólida, y cómo los factores cognoscitivos, sociales y emocionales en su conjunto afectan esa relación. Se resaltó la importancia de la fase de apertura en el desarrollo del *rapport*; sin embargo, las buenas relaciones establecidas desde el inicio deben continuar durante el resto de la entrevista, de tal forma que cuando ésta se acerque al cierre,

tanto el entrevistador como el entrevistado sientan que han participado en una actividad que valió la pena. También se mostró la diferencia entre empatía y simpatía, y cómo las actitudes críticas pueden alterar el *rapport*.

En la segunda parte del capítulo se trató la importancia del comportamiento ético en cuanto a: la presentación de referencias, prometer anonimato y confidencialidad, en cuanto a la presentación verídica del contenido y el propósito de la entrevista, así como en el cuidado de los registros y grabaciones de modo que se aseguren la privacidad y la seguridad del entrevistado. Pareciera que en esta parte del capítulo se analizó más lo que no se debe hacer, pero vigilar las consideraciones éticas es una parte integral para la construcción de una buena relación entrevistador-entrevistado. Les conduce hacia la confianza, si acaso se mantiene y, por ende, a respuestas confiables, pero también puede derivar en ira, frustración, mentiras y rechazo a participar, hasta producir respuestas incompletas si el entrevistado se siente traicionado por un trato no ético. Es responsabilidad del entrevistador desarrollar y mantener el *rapport* y apegarse a estándares éticos. En el siguiente capítulo se planteará la manera en que estas relaciones se traducen en la formulación de las preguntas.

Capítulo 4

Construcción de las preguntas

Para poder elaborar las preguntas de una entrevista se necesitan aplicar las habilidades del entrevistador. No sólo debe desarrollar y mantener buenas relaciones interpersonales con los sujetos (comentadas en el capítulo 3), sino que tiene que hacer las preguntas de forma tal que obtenga respuestas precisas. Existen diversas vías para lograrlo; éstas muestran cómo las diferentes formas de hacer las preguntas, es decir, los diferentes "formatos de preguntas", conllevan distintas implicaciones.

Conforme se revisen las maneras en que se elaboraron los diferentes formatos, también habrá que considerarse la forma en que se redactan las preguntas, el lenguaje y el estilo en que éstas se expresan. Todos estos factores operan cuando se formula una pregunta. El objetivo consiste en que los entrevistadores tomen el control de cómo entrelazarlas para construir la técnica de entrevista más efectiva.

La elección del formato debe cubrir las necesidades de la situación particular y del propósito de la entrevista. Existen preguntas de tres tipos: abiertas, de opción múltiple y de ordenamiento. Pueden emplearse diversas combinaciones de éstas y es posible hacer tantas variaciones de formato como sea posible dentro de cada tipo. ¿Qué características tienen? ¿Cuál es la mejor forma de utilizar cada formato? ¿Qué limitaciones presentan?

FORMATOS DE PREGUNTA

Preguntas abiertas

La pregunta abierta es la forma más común de uso cotidiano. Su característica principal es que da plena libertad de respuesta al entrevistado. No sugiere respuestas ni ofrece alternativas. Puede ser muy general o muy específica.

Las preguntas abiertas muy generales se utilizan con frecuencia en la fase de apertura y cuando se motiva al entrevistado a recordar libremente. Casi siempre cubren una gama amplia, lo que permite al entrevistado dirigir la respuesta. Así, ésta puede ir seguida por preguntas más específicas, dependiendo del contenido de la respuesta.

Las preguntas abiertas específicas cubren un ámbito más limitado; por tanto, se espera un rango también más limitado de posibles respuestas.

Los entrevistadores experimentados combinan ambas modalidades, usando un tipo para llegar al otro. En el capítulo 5 se examina cómo puede afectar esto a la estructura total de una entrevista.

Preguntas de opción múltiple

Las preguntas de opción múltiple pueden adquirir diversas formas. Su característica principal es que en ella se proporciona al entrevistado un conjunto de respuestas posibles y éste debe elegir la que considere más apropiada o correcta de entre una serie de alternativas presentadas. Los estudiantes están muy familiarizados con este tipo de preguntas cuando responden exámenes de opción múltiple. El formato de opción múltiple también se utiliza comúnmente para encuestas de opinión.

Una de las principales limitaciones de este formato es el hecho de que sólo se ofrecen las alternativas que da el entrevistador. Para aumentar la flexibilidad, y para ayudar a mantener una buena relación de empatía, puede introducirse una variante preguntando al entrevistado si existe alguna otra opción que no aparezca en la lista presentada, una que representara de forma más precisa su posición. El nuevo reactivo se añade a las respuestas posibles. Esto tiene un efecto de rechazo de la lista previa y, por ende, no es muy favorecido en la mayoría de las entrevistas de encuestas de opinión.

Otra limitación consiste en que en una entrevista verbal, como la telefónica, el entrevistado tiene que recordar las opciones para poder contestar. Si la lista tiene más de cierta cantidad, se recuerdan con más facilidad la primera y la última opciones, mientras que las de en medio se olvidan totalmente o se confunden. Por ello, los encuestadores de opinión tienden a redactar una lista corta y sencilla.

Una variante de la opción múltiple es el uso de una escala que representa posiciones que van de lo extremadamente negativas hasta lo extremadamente positivas. La redacción varía de acuerdo con el tópico tratado. La escala de Likert es un tipo común de escala utilizado en las ciencias sociales y conductuales, especialmente en psicología. Por lo general, se asume que la escala es unidimensional y que las posiciones son psicológicamente equidistantes en una sola dimensión. Es común ofrecer un número impar de diversas opciones en la escala: cinco, siete e incluso once. Pueden asignarse nombres a las diferentes

posiciones en la escala; por ejemplo, “siempre, la mayoría de las veces, no muy frecuente, rara vez, nunca” o “totalmente de acuerdo, de acuerdo, no de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo”.

Dejando a un lado el significado de los términos usados en las posiciones en la escala, es claro que cuando se tiene un número impar de opciones, la categoría del centro representa un problema. Se pretende que la posición del centro represente la opinión promedio entre ambos extremos. Sin embargo, los entrevistados pueden usar la categoría del centro como una zona de escape para no dar una opinión, recurso que en realidad constituye un rechazo a participar.

Resulta más efectivo ofrecer un número corto de opciones sin una posición intermedia, lo que obliga al entrevistado a ubicarse de un lado o del otro. Esto es fácil si, por decir, se ofrecen cuatro opciones. Las personas pueden decir si están “totalmente a favor” o “totalmente en contra”; es decir, si están “totalmente” de un lado u otro; pueden decir si tienden más a un lado o al otro. Si es necesario, su posición puede clarificarse con preguntas ulteriores.

Otro problema surge al suponer la equivalencia en las distancias de la escala. En estudios de investigación, la equivalencia puede y debe ser comprobada empíricamente.

Un problema de medición relacionado consiste en determinar si los reactivos conforman una dimensión única o no. Con frecuencia, los interrogatorios con preguntas de opción múltiple se construyen mediante un número de elementos diferentes unos de otros. Considere el siguiente ejemplo.

Éstos son algunos de los aspectos de la vida universitaria sobre los que hablan los estudiantes. ¿Cuál considera el más importante?

a) Contar con una buena biblioteca.
b) Tener acceso a un buen equipo de cómputo.
c) Tener muchas oportunidades para conocer a otros estudiantes.
d) Tener buenos profesores.

En esta pregunta de opción múltiple, el entrevistado podría contestar de manera verbal o marcar la opción afirmativa (con una paloma), o encerrándola en un círculo. El entrevistador podría continuar con cuestionamientos acerca de las razones para cierta respuesta. Sin embargo, no existe una base para suponer que las cuatro opciones ofrecidas formen parte de una dimensión única: mientras

que tres de las opciones se refieren a aspectos académicos, la otra atañe a aspectos sociales de la vida en el campus.

Otra forma de presentar la pregunta podría ser para obtener un orden de importancia para cada una de las cuatro opciones; por decir: 4, 3, 2, 1, para representar "muy importante", "importante", "no muy importante" y "sin importancia", respectivamente. Esto informa más que el formato anterior, pero persiste la posibilidad de que ocurran diferencias dentro de cada una de las categorías relevantes.

Ordenamiento

Si el entrevistado debe elegir sólo una de entre varias opciones, se supone que las otras se rechazan. Por un lado, puede ser que más de una de las alternativas ofrecidas sea aceptable para quien responde. Entonces surge la pregunta de si tienen la misma importancia o algunas son más importantes que otras para quien responde. Si se le pide que las ordene por nivel de trascendencia, puede determinarse la importancia relativa de cada opción. Las variaciones en la redacción pueden permitir diferencias en el contexto. Por ejemplo, si el tópico trata la frecuencia de un tipo particular de comportamiento, la pregunta debería expresarse en términos de qué tan frecuentemente ocurre, dando a la conducta más frecuente el puntaje más alto, y a la de menor frecuencia el puntaje más bajo. Note que, en el ordenamiento, el más alto, frecuente o importante será asignado con el número uno.

Considere el siguiente ejemplo con siete opciones para ordenar. Se incluyen las mismas cuatro opciones anteriores, además de otros tres aspectos de la experiencia estudiantil. Ordenar siete opciones no es difícil, pero cuando el número es mayor (quince o más), el ordenamiento no es muy confiable para la zona central del ordenamiento.

Éstos son algunos de los aspectos de la vida universitaria sobre los que hablan los estudiantes. ¿Cuál considera el más importante? Ponga el número uno para aquel que considere más importante para usted, así en orden subsecuente hasta el siete para el que crea menos importante.

a) Contar con una buena biblioteca.
b) Contar con acceso a buenas facilidades de cómputo.
c) Tener muchas oportunidades para conocer a otros estudiantes.
d) Tener buenos profesores.
e) El estilo de vida de los estudiantes.

f) Tener una asociación activa de estudiantes.
g) Ser independiente.

Nótese que no hay exigencia alguna para que los reactivos formen una dimensión única.

Combinación de orden y calificación

Una crítica frecuente a las técnicas de ordenamiento es que podría darse el mismo orden aun cuando los mismos reactivos puedan ser importantes o no. Sin embargo, al solicitar al entrevistado que ordene y califique, es posible descubrir la verdadera opinión de la persona.

El siguiente ejemplo muestra cómo pueden ponerse en práctica tales diferencias. (Para nuestra comodidad se utilizan los mismos reactivos anteriores.)

Entrevistados	A		B		C		D		E		F		G	
	Ord	Cal	Ord	Cal	Ord	Cal	Ord	Cal	Ord	Cal	Ord	Cal	Ord	Cal
a) biblioteca	1	4	2	4	6	2	2	2	4	2	3	4	5	2
b) equipo de cómputo	2	4	3	4	7	1	3	2	3	2	2	4	6	4
c) conocer a otros	4	3	5	3	3	3	5	1	5	2	5	3	4	1
d) profesores	3	3	1	4	2	3	1	3	6	2	4	4	1	2
e) estilo de vida	5	2	6	3	4	3	6	1	1	3	7	3	7	4
f) asociación activa	6	2	7	3	5	2	7	1	2	2	6	3	3	2
g) independencia	7	1	4	4	1	4	4	1	7	1	1	4	2	1

*Ord = Orden; Cal = Calificación.

El sujeto A es el único que asigna calificaciones en el mismo orden de aparición. Aunque los sujetos B y D otorgan el mismo orden, sus calificaciones difieren, y mientras que los sujetos B y F son similares en sus calificaciones, difieren en el ordenamiento.

¿Qué hacer con los sujetos C, E y G? Los sujetos C y E son consistentes en asignar el orden más alto al reactivo calificado más alto y su orden más bajo

a la calificación más baja, pero en las posiciones intermedias el ordenamiento elimina la igualdad aparente en los reactivos calificados en segunda posición. No obstante, el sujeto G es totalmente inconsistente al asignar un orden opuesto a la calificación. Hay algo muy raro en estas respuestas y es necesario encontrar la causa.

Los dos grupos de respuestas aportan diferentes puntos de vista sobre la opinión de las personas. Si sólo se usara el orden, no se sabría si estos reactivos fueron importantes o no para ellas, pero si sólo se tomara la calificación, no se revelarían las distinciones que se hacen entre dos de los sujetos. El formato combinado también ha ayudado a descubrir la clase de inconsistencias del sujeto G. Se puede analizar la consistencia entre el orden y las calificaciones al convertir las calificaciones y luego correlacionar el ordenamiento original con las calificaciones convertidas.

Los ejemplos anteriores se muestran con números que representan las posiciones. Al formular las preguntas, el entrevistador puede utilizar frases que tengan la misma función.

Combinación de preguntas orales y escritas

Un método efectivo para ayudar a los entrevistados a responder preguntas de ordenamiento y de opción múltiple es la combinación de una presentación oral con una escrita. Ésta es una estrategia necesaria en la entrevista de investigación en la que deben presentarse las mismas preguntas (material estímulo) a una muestra de sujetos, aunque también puede utilizarse en otras tantas situaciones.

Si el sujeto no está familiarizado con el tipo de lenguaje (o idioma), será necesario ver y escuchar las preguntas. Pueden usarse preguntas verbales y escritas en entrevistas laborales, en las de asistencia social, en las que se hace referencia a notas y documentos recabados con anterioridad donde la referencia es anterior a la entrega de los documentos. Otra situación es la de las entrevistas grupales, como en los grupos focales informales, donde se proporciona al grupo un listado de los tópicos a discutir.

Sondeo

En el sondeo, las preguntas dan seguimiento a las respuestas de preguntas previas. Las preguntas de sondeo pueden ser generales o específicas, dependiendo de la naturaleza de la pregunta original.

La exploración o sondeo, como su nombre lo indica, profundiza en la respuesta. Podría uno buscar las razones de la respuesta o investigar para resolver inconsistencias (como en el caso del sujeto G en el ejemplo anterior de ordenamiento y calificación), o se podría intentar auxiliar al entrevistado en cuanto

al manejo de un tópico difícil. Este tipo de indagación se abordará con mayor amplitud en el capítulo 6.

Las preguntas de exploración pueden usarse para replantear la pregunta original con el fin de aclarar su significado, utilizando términos más comprensibles en el mismo campo. En forma alternativa, el sondeo puede proseguir con preguntas posteriores distintas, sugeridas por la respuesta a la pregunta original. A veces podría referirse a respuestas anteriores a preguntas iniciales, y puede usarse también para dar retroalimentación al sujeto. Algunos ejemplos comunes son los siguientes.

Aclaración

—"¿Podría decirme algo más sobre…?"
—"¿Podría explicarme un poco más sobre…?"

Búsqueda de la siguiente etapa en una secuencia

—"¿Y luego qué sucedió?"

Búsqueda de razones

—"¿Por qué piensa eso?"

Verificación de consistencia

—"Usted dijo que… pero ahora me dice que… ¿Cómo explicaría esto? ¿Puede decirme algo más?"

Revisión

—"Regresemos a lo que me dijo antes sobre… A la luz de lo que mencionó antes, ¿puede decirme algo más sobre…?"

REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

Sea cual fuere el formato de preguntas que usted elija, las preguntas deben formularse en palabras que puedan ser comprendidas y de las que se obtengan respuestas relevantes, que no sean ambiguas u ofensivas. ¿Cuáles son las formas de asegurar que sus preguntas cubrirán estos criterios? Aquí es necesario considerar el uso del lenguaje, las normas de educación y cortesía y los estilos para hablar. La ambigüedad se encuentra cuando las preguntas no se enmarcan con precisión, e incluso cuando la pregunta tiende más hacia una parte. Quizás el requisito más importante para lograr estos criterios es el hecho de reconocer y evitar la presencia de sesgos en la pregunta.

Sesgos

Existe sesgo en una pregunta cuando se redacta de tal forma que no todas las respuestas puedan ser aceptadas por igual. Una pregunta que guía la respuesta es una pregunta sesgada porque no mantiene abiertas todas las respuestas posibles. En su forma extrema, el sesgo significa una actitud prejuiciada que influye el modo en que se redactan las preguntas. Esto puede presentarse sólo en una pregunta, en una serie de preguntas o a lo largo de toda la entrevista.

Muchos de los puntos de vista estereotipados y de los comportamientos de la gente son tendenciosos cuando ignoran explicaciones alternativas, basan sus juicios en un número pequeño de casos anecdóticos o ambas cosas. Los estereotipos son útiles como atajos. Ya que hay que comenzar por algún lado a lidiar con una persona desconocida, esbozar estereotipos basados en poca información disponible puede ayudar a abrir la interacción social. Sin embargo, ellos también nos pueden llevar hacia suposiciones sin sustento en el curso de la entrevista.

Existe mucha investigación acerca de estereotipos (por ejemplo: Haslam, McGarty, Oakes y Turner, 1993) que muestra qué tan convenientes y engañosos pueden ser. En especial, son comunes los estereotipos de edad, género, apariencia y condición socioeconómica, pero pueden resultar muy peligrosos en una entrevista, porque pueden derivar en sesgos, tanto en la formulación de preguntas como en la interpretación de las respuestas.

En este capítulo sólo se advierte sobre el sesgo en la presentación de preguntas; el que atañe a la interpretación de respuestas se tratará en el capítulo 6. El sesgo afecta la estructura total de la entrevista; una pregunta sesgada puede llevar a respuestas tendenciosas u hostiles, que requerirán de más preguntas para superar los efectos desfavorables. Es responsabilidad del entrevistador evitar dichos sesgos; esto no depende del entrevistado.

¿Cómo evitar sesgos al redactar las preguntas? ¿Cómo reconocer alguna tendencia, ya sea en sus preguntas o en las respuestas del entrevistado?

Considere el siguiente ejemplo:

— "¿Usted sí lo hizo, no es así?"… Sí, ¿verdad?"

Aquí la expectativa del entrevistador es de una respuesta positiva, "sí". ¿Pero qué pasa si el entrevistado no está de acuerdo con la conducta implicada? Un entrevistado franco simplemente dice "no", pero otro puede decir "sí" porque puede pensar que decir "no" es una respuesta equivocada, o que podría ser poco amable o descortés al disentir. Para este entrevistado podría ser más importante ser visto favorablemente por el entrevistador, que mantener un punto de vista independiente.

Si la forma en que se redacta la pregunta sugiere que un "sí" es lo que la mayoría de la gente contestaría, la respuesta "no" puede etiquetar a la persona como parte de una minoría, ajena, con menor calidad de la que se considera deseable.

Expresar la expectativa en forma negativa tiene el mismo efecto sesgado; como, por ejemplo:

— "Usted no lo hizo, ¿o sí?"

Preceder a la respuesta con una frase que sugiera que cierta clase de respuesta es lo que la mayoría de la gente diría, también es una manera de prejuiciar o sesgar.

Sugerir que las personas con ciertas características deseables (por ejemplo, que sean sensibles, inteligentes, prudentes, atractivas, maduras y demás) estarán de acuerdo con determinada posición, invita a una respuesta sesgada. Así, el entrevistado dudará en declarar que pertenece o no a la categoría deseable. Muchas variantes de esta aproximación se usan en la vida diaria, algunas en forma deliberada, como en los argumentos de un vendedor. Por ejemplo: "Muchas personas preocupadas por su futuro y aquellos que se quieren a sí mismos invertirán sabiamente en acciones de la compañía X. Lo están haciendo con rapidez; ¿ya cuenta usted con una?"

La característica deseable puede ser implícita o explícita. Por ejemplo: "Como miembro de X iglesia/sociedad, espero que seas un asiduo visitante/contribuyente. ¿O acaso me equivoco?"

Para evitar sesgos, el entrevistador necesita mantener su mente abierta. No debe excluir cualquier respuesta posible.

Las tendencias también pueden surgir cuando el entrevistador emite juicios sobre una persona con base en la apariencia, el discurso, la edad o el sexo. Las expectativas sesgadas ocurren con frecuencia al tratar con gente que posee alguna discapacidad física, quienes lo resienten en gran medida.

Ambigüedad

Las preguntas pueden ser ambiguas aun cuando no estén sesgadas. Por lo general, con una redacción cuidadosa se evita ese problema. Las preguntas con un sentido doble son ambiguas porque no especifican qué parte de la pregunta debe atender el entrevistado. En el capítulo 5 se ve cómo esto puede afectar la estructura total de la entrevista.

La ambigüedad puede ocurrir en cualquier momento, desde el uso de una palabra o de la estructura de la pregunta misma. Replantee la pregunta de tal forma que no exista duda acerca del significado que se pretende.

ELECCIÓN DEL ESTILO DE LENGUAJE

Para asegurarse de que el entrevistado le entiende es necesario elegir un estilo de lenguaje cómodo para ambos, tanto para usted como entrevistador como para su entrevistado. Habrá notado al platicar con amigos, lo fácil que es hablar

con ellos con el mismo estilo de lenguaje, o cuando alguien se dirige a usted formalmente y usted desea contestar de modo similar. La diferencia entre estas dos interacciones verbales indica una relación cercana en el caso de los amigos, pero una relación con mayor distancia social en el otro caso.

Al entrevistar se debe elegir el lenguaje que cree una situación de confianza, lo que consiste en un código de comunicación no ambiguo en su significado y que permita al entrevistado dar una respuesta. Hay que ajustar el grado de dificultad en el vocabulario de acuerdo con las habilidades del entrevistado, pero algunos modismos comunes del lenguaje pueden causar problemas. Éstos incluyen el uso del idioma y las metáforas, bromas, juegos con palabras, eufemismos, formas coloquiales y la jerga de moda.

Modismos

Los términos y frases utilizados como modismos son una parte familiar e integral del lenguaje cotidiano, al punto de no considerar qué tan poco claro puede ser para alguien cuya lengua materna no es la misma que la nuestra. Pero incluso entre las personas cuya lengua materna es la misma, pueden existir diferentes modos de aplicar las formas estilísticas de un mismo idioma. Entre mexicanos, colombianos, cubanos y argentinos existen muchas diferencias en la forma de hablar el español.

Aunque los modismos sean "locales", no es lo mismo usarlos en el caló o en el lenguaje coloquial, que en estilos formales e informales de hablar. Esto se conoce como "registro" y variará según el contexto.

Bromas

Las bromas representan una vía de escape a la solemnidad, utilizadas con frecuencia para relajar la tensión o "romper el hielo". Algunas culturas emplean este recurso de socialización más que otras. Aún más, no toda la gente ve el lado gracioso, inclusive entre miembros de la misma cultura. Para disfrutar una broma se requiere que tanto el escucha como el hablante entiendan el punto en cuestión. Bromear también implica cierta clase de "desprecio". Las personas muy sensibles a la presencia de tal desdén percibido, que se sientan ansiosas, inseguras o que pasen por situaciones de sufrimiento, no se divierten cuando otra persona se está riendo. Pueden sentir o creer que la broma se dirige a ellas e interpretar la actitud del entrevistador como una falta de respeto (que no les está tratando con la seriedad suficiente).

Para poder bromear con alguien se necesita un buen nivel de *rapport* establecido, antes de usarse como estilo de lenguaje.

Metáforas y símiles

Al igual que los modismos, muchas metáforas y símiles son tan comunes en el lenguaje que pueden tomarse como comprensibles para cualquiera. Pero, al igual que los modismos, pueden ser malinterpretados por aquellos que no están familiarizados con el lenguaje local, en especial si sólo entienden el significado literal.

Eufemismos

Un eufemismo es la forma de evitar el uso de un término que podría ofender al escucha. Mientras que la intención puede ser suavizar el impacto del término, el efecto podría ser contrario. Las situaciones que con mayor frecuencia provocan eufemismos son la muerte, los delitos sexuales, la conducta sexual, una enfermedad terminal y fechorías de diversas clases a las que se hace alusión en vez de mencionarlas directamente. Por ejemplo: "ya pasó a mejor vida", "fue llamado por el Creador", en vez de simplemente "murió".

Muchos eufemismos se usan por cortesía o educación, en particular cuando existen tabúes socioculturales sobre el uso explícito del término. Esto se aplica sobre todo en la conducta sexual y con referencia a los genitales.

Aun cuando la intención del entrevistador pueda ser la de transmitir consideración por las susceptibilidades de los demás, el efecto opuesto puede ser una aparente mojigatería o una falta de disposición por parte del entrevistador para confrontar la realidad de la situación.

Coloquialismos

El lenguaje usado en las interacciones informales entre personas con los mismos antecedentes u origen, bien puede ser alegre y expresivo, pero no será compartido por otras cuyos antecedentes son distintos. Las connotaciones de clase social pueden vincularse a muchos términos, indicando un estilo de lenguaje que crea un sentido de desigualdad social.

Cuando el que responde utiliza un lenguaje coloquial, el entrevistador no tiene que usarlo también con el fin de ser entendido.

Jerga de moda

Es el lenguaje que se utiliza para indicar que el hablante está al tanto de la última moda; es típico de los medios de publicidad y de grupos sociales cohesionados, como los adolescentes. Con frecuencia se usa como una forma de identificarse a sí mismo como miembro de un grupo. Por lo regular no sobrevive mucho tiempo.

Ya que se trata de comunicación entre miembros de un grupo, el uso de este estilo de lenguaje por alguien externo a éste exige la aceptación por alguno de sus miembros.

Rápidamente se descubre si la persona que lo usa es miembro del grupo o fuereño. Cuando la comunicación se produce entre personas que mutuamente aceptan el derecho del otro a usar el lenguaje del grupo, los conflictos no se presentan. Sin embargo, cuando una persona que no es miembro del grupo —como el entrevistador— intenta hacerlo para demostrar su conocimiento del clan, pero sin previa aceptación del mismo, habrá resentimiento que lo llevará a fracasar en la comunicación.

Más aún, la naturaleza transitoria de tal lenguaje puede hacer que el intento de ponerse a la moda quede triste y tontamente obsoleto. Es mucho mejor usar el lenguaje que tiene mayor historia y un uso más general.

Normas de cortesía

Cualquiera que sea el formato elegido, las preguntas no sólo deben ser expresadas sin ambigüedades ni sesgo; también deben expresarse en forma cortés. Lo que se considera amable varía en gran medida dependiendo del contexto y la cultura. Las normas de conducta de cortesía no son tan fáciles de cumplir en una sociedad heterogénea o multicultural. También pueden variar de acuerdo con la edad del grupo y la posición social; la gente mayor tiende por lo general a preocuparse más por las normas y apegarse más a ellas que los jóvenes.

¿Cómo puede el entrevistador usar un lenguaje que no ofenda las normas de cortesía? La necesidad de mostrar respeto por los demás, cualquiera que sea su grupo social, es la clave para desarrollar y mantener buenas relaciones. Es muy útil evitar la jerga de moda y usar un lenguaje directo. Se hablará más del tema en capítulos posteriores.

Claves no verbales

Las gesticulaciones, expresiones faciales y el tono de voz se conjuntan en el modo de expresar e interpretar las preguntas. Actúan simultáneamente con el lenguaje para transmitir su significado. Como entrevistadores, hay que controlar estas claves o señales. Pueden expresar actitudes que sesgan la pregunta, puesto que transmiten una implicación que contradice las palabras, pueden expresar sentimientos sobre el entrevistado que hasta lleguen a inhibir la relación o favorecerla falsamente; además de distraer la concentración del entrevistado del sentido de la pregunta.

Esto no quiere decir que el entrevistador permanezca impasible, carente de calidez e indiferente. Sin embargo, es importante estar consciente del mensaje que se está transmitiendo a través de señales y no sólo de palabras. Véase el capítulo 6.

Voz

Con frecuencia, el tono de voz es considerado como una clave no verbal porque las mismas palabras pueden tomarse con significados diferentes simplemente por el modo en que se pronuncian. Los actores, por supuesto, hacen esto con gran habilidad. Sin embargo, los entrevistadores también pueden hacerlo, algunas veces sin darse cuenta del efecto que provocan y a veces a voluntad. El tono de voz puede tornar una afirmación en pregunta y una pregunta en afirmación; puede hacer que surjan dudas, sugerir incredulidad, acuerdo o desacuerdo; todo sin tener que cambiar ni una palabra.

Al igual que con otras claves no verbales es importante estar atentos al efecto que se cause al entrevistado y aprender a controlarse para no ocasionarlo.

Estilo de discurso

Otro aspecto del efecto de la diferencia vocal es el acento. Es necesaria la claridad del discurso para expresar nuestras preguntas, pero no existe un acento que sea el más recomendable. El entrevistador es más efectivo cuando muestra integridad en la relación con el entrevistado. Parte de esa integridad proviene de la integridad con la que uno habla. Aun cuando la situación pueda demandar diferencias en el registro, no es necesario intentar ser otra persona.

RESUMEN

Este capítulo se ha centrado sobre cómo redactar y plantear las preguntas. Se han mostrado numerosos formatos, generales y específicos, abiertos y cerrados de opción múltiple y ordenamiento, así como formas para combinar preguntas escritas y orales. También se explicó cómo reconocer y reducir el sesgo al momento de elaborar y formular las preguntas, la importancia de respetar las normas de cortesía y los estilos de discurso aceptables para el entrevistado y que, por ende, mantienen la integridad del entrevistador.

ACTIVIDADES

Utilizando el mismo tema construya las preguntas en cada uno de los formatos discutidos. ¿Cuáles son las diferencias en el estilo de redacción aplicado?

Intente diversas formas de redactar preguntas sesgadas. Construya dos versiones de cada pregunta, una tendenciosa y otra no.

Capítulo 5

Estructura de la entrevista

Este capítulo trata a la entrevista como un todo, al mostrar cómo se desarrolla cada una de las preguntas para dar paso a una respuesta; respuesta que, a su vez, llevará a más preguntas y respuestas, hasta agotar el tema. Dentro del conjunto total de preguntas y respuestas existen muchas maneras en las que éstas pueden agruparse para conformar una estructura cohesionada.

Dado que la entrevista siempre tiene un propósito, es importante crear una estructura que ayude a alcanzar ese fin. No obstante, el entrevistado no tiene responsabilidad alguna en el logro de las metas del entrevistador; es tarea del entrevistador asegurar que ese propósito se alcance con efectividad. Esto significa tomar en cuenta todo lo que ocurra, desde las palabras de apertura hasta el agradecimiento final al entrevistado.

Como se explicó en el capítulo 3 con respecto al desarrollo del *rapport*, existen tres fases principales en una entrevista: la apertura o fase inicial, el desarrollo del cuerpo principal de preguntas o clímax y la fase de cierre. Cada una de estas fases es importante. Las interacciones involucradas en el desarrollo de un buen *rapport* entrevistador-entrevistado y obtener la voluntad del entrevistado para participar (lo que debe desarrollarse en la etapa inicial), forman parte de la estructura total. De modo similar, la etapa de conclusión, en la que el entrevistado queda liberado de la entrevista, es también parte de la estructura total. Entre estas etapas, la secuencia pregunta-respuesta-pregunta puede tomar diversas formas.

Las preguntas pueden plantearse de varias maneras (ver capítulo 4).

Al tratar la entrevista como un todo, también se deben considerar los efectos del contexto en que se lleva a cabo. El contexto refiere tanto a lo físico, lo cual incluye el lugar y sus características (como la oficina, casa o escuela), como también a lo psicológico, que incluye aspectos de las necesidades personales, como coerción o libertad para participar. Los contextos imponen limitaciones para el uso de los tipos de entrevista descritos en el capítulo 2.

FASE DE APERTURA

La entrevista inicia con el primer contacto entre el entrevistador y el entrevistado. Mucho depende de cómo el entrevistador expone el propósito de la entrevista y sus referencias. ¿Quién solicita la entrevista?, ¿acaso el entrevistado, el entrevistador o cualquier otra instancia, como la policía, una agencia de bienestar social o la corte? ¿Qué tanta libertad tiene el entrevistado para participar o no? Cualesquiera que sean las circunstancias que lleven a la entrevista, es importante establecer una buena relación antes de emitir las preguntas. El tiempo invertido en establecer el *rapport* en esta fase de apertura no será un desperdicio.

Establecimiento de referencias

En las entrevistas entre individuos que no se conocen previamente, como en el caso de las encuestas telefónicas o las encuestas de opinión y las entrevistas de investigación, es importante que el entrevistado potencial esté bien informado sobre quién es el entrevistador, cuál es su papel, quién es su empleador o afiliación, etc. En ocasiones, parecería atractivo —con el objeto de obtener la cooperación del sujeto— aparentar que el entrevistador tiene una jerarquía mayor de la real, permitirle al entrevistado potencial continuar con el malentendido, aumentará la posibilidad de obtener la entrevista. Las encuestas de opinión que pretenden ser imparciales quizá no buscan únicamente opiniones llanas, sino que intentan vender un producto o reunir fondos para una causa política. Lo que al principio podría ser una ventaja, decir verdades a medias o aparentar tener propósitos diferentes a los reales, cuando aparezca la verdad desembocará en enojo.

Los estudiantes que realizan entrevistas como parte de su formación son quienes se ven particularmente afectados. Es crucial aclarar el estatus del estudiante, en especial si las entrevistas son parte de una práctica de laboratorio o de investigación. No sugiera que sus datos implicarán beneficios para el sujeto, puesto que éstos podrían no presentarse.

Asegúrese de informar al entrevistado quién es el supervisor a cargo y cómo verificar sus referencias. Por suerte, hoy en día los comités éticos de las instituciones de educación superior vigilan las propuestas; pero una vez en el exterior, el estudiante deberá asumir la responsabilidad de cualquier información malinterpretada.

Presentación de las técnicas a utilizar

Es preciso informar al entrevistado con respecto al método de preguntas y registro de respuestas que se aplicará; además de hacerle saber para qué se van a usar las respuestas. Debe obtenerse permiso para usar cámara de video o grabadora de audio, en caso de ser necesario. Usted debe darse tiempo suficiente para

practicar antes. Algunas personas que no están acostumbradas a que graben o filmen sus respuestas pueden estar inquietas al principio, y querer verse o escucharse. En algunos casos pueden pedirle la grabación al final para escucharla y/o verla.

Con frecuencia, los entrevistados desean saber el tiempo que tomará la entrevista. No sugiera deliberadamente un tiempo menor del que en realidad espera. Cuando ese tiempo termine y usted no haya concluido el objetivo, el entrevistado simplemente podría decidir no continuar con la entrevista cuando hayan transcurrido los minutos acordados. En capítulos posteriores se examinarán las situaciones en que es más probable que esto ocurra.

Obtención de antecedentes

La fase de apertura de la entrevista es el momento en que se obtiene información básica. No sólo ayuda al entrevistador a encontrar los antecedentes más importantes del entrevistado, también le sirve a éste para relajarse de cualquier tensión inicial que le genere el proporcionar datos simples de su pasado. El entrevistador debe buscar sólo la información relevante. Estas preguntas también tienen una función práctica, tanto con las respuestas como con el uso del equipo de grabación.

Pueden usarse técnicas combinadas, con preguntas orales y por escrito, con formatos de respuesta preparados.

CUERPO Y CIERRE DE LA ENTREVISTA

El cuerpo central de la entrevista

En el conglomerado central se desarrollan los temas principales y se exploran las respuestas. En general, los tópicos van de lo general a lo particular e inician con los aspectos menos difíciles (lo más trivial).

En el desarrollo de los temas, el entrevistador puede recurrir a diversas formas para expresar la pregunta. Existe un alto grado de flexibilidad en esta parte de la entrevista. Más adelante se expondrá la afectación sobre la estructura total de la entrevista.

Fase de cierre

Conforme la entrevista llega a su fin, el entrevistador y el entrevistado deben sentir haber participado en algo que valió la pena. Una entrevista larga sobre un tema serio puede ser muy demandante y, por tanto, extenuante para ambos. Los entrevistados pueden involucrarse cognitiva y emocionalmente.

Entonces, es importante asegurar que la entrevista no tenga un final repentino. Un cierre paulatino dejará una sensación más satisfactoria que un final abrupto.

Siempre agradezca a la persona su interés y esfuerzo.

Si el entrevistado solicita escuchar o ver la grabación de la entrevista, es el momento de mostrársela. Muchos no querrán escucharla completa, pero es importante cumplir con lo que se le prometió.

Esta fase constituye una parte importante de la estructura total y deberá incluirse en la planeación de la entrevista como un todo. Resulta de especial importancia cuando se tratan tópicos estresantes.

En el caso de que la entrevista forme parte de una serie de entrevistas y posteriormente siga otra al mismo sujeto, deberá establecerse el vínculo entre ésta y la siguiente; aun cuando esto no sea suficiente para cerrar la entrevista, promoverá que el entrevistado se sienta relajado.

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA

Los diferentes tipos de entrevista (descritos en el capítulo 2) imponen diversas demandas al entrevistador y al entrevistado, además de producir distintos tipos de estructura. En algunos casos, la estructura puede planearse anticipadamente; pero en otros, en especial en los que incluyen la exploración, la estructura se desarrolla conforme la evolución de la propia entrevista. Una de las habilidades más valiosas de un entrevistador consiste en tomar conciencia de la estructura que se está desarrollando conforme la entrevista avanza.

Como entrevistador, ¿cómo puede usted percatarse de lo que está sucediendo?

Considere las siguientes preguntas.

- ¿Conoce la forma en que se está llevando la secuencia de preguntas y respuestas?
- ¿Ha seguido esa secuencia?
- ¿El entrevistado lo ha llevado a abordar algún tópico que no tenía contemplado?
- Si es así, ¿se trata de una desviación intencional para distraerlo del propósito central?
- ¿Ha olvidado su intento original y se ha enfocado en otro tema que parece interesante?
- ¿Cómo retomar el curso original?
- ¿Ha tomado en cuenta cada aspecto de una respuesta compleja o sólo ha dado seguimiento a un aspecto y ha negado los demás?

- ¿Ha considerado las claves no verbales? ¿Y éstas apoyan o rechazan las palabras expresadas?
- ¿Ha recordado lo que se dijo anteriormente? Lo que se dijo en una etapa posterior, ¿es consistente con las respuestas previas? ¿Ello amplía o explica una respuesta previa? O acaso ¿la respuesta posterior sugiere que la anterior no era tan franca como parecía en su momento? Si es así, ¿cómo puede averiguarlo?

Es factible responder a estas preguntas si se observa la estructura de la entrevista como un todo. Hacerlo conforme se avanza es difícil al principio, pero cuando usted desarrolle la habilidad, se volverá más sensible a estos aspectos y estará alerta para enfrentarlos. Muchas cosas ocurren en muy pocos y breves intercambios, y le sorprenderán a lo largo de la transcripción de preguntas y respuestas de tan sólo unos cuantos minutos.

La estructura de la entrevista completa se compone de varias subestructuras. Éstas pueden variar y puede haber distintas configuraciones durante la entrevista, con una cadena de estas subestructuras que constituyen la totalidad.

El formato de las preguntas puede determinar en gran medida la configuración global; pero cuando el formato está menos limitado, son las respuestas las que determinan la dirección que tomará la estructura. No son las preguntas ni las respuestas por sí solas las que crean la estructura, sino la interacción dinámica entre éstas. Se observarán entonces las formas variadas que asumen estas estructuras. Keats (1993: 36-41) describe las siguientes configuraciones y ejemplos.

Estructura simple: reactivos independientes

La forma más simple es aquella en la que cada pregunta recibe una respuesta, pero no existe conexión entre la respuesta de la pregunta previa y la siguiente pregunta. El intercambio puede ser representado como se muestra en la figura 5.1. El tipo de intercambio es típico de las encuestas de opinión o del tipo de entrevista de hallazgo de hechos, donde existe una batería de preguntas y una lista de entrevistados, pero ningún involucramiento personal entre entrevistador y entrevistado.

FIGURA 5.1 Estructura simple: reactivos independientes.

P1: ¿Cuándo llegó a Australia Sra. A?
R1: En 1954.
P2: ¿Cuántos hijos tiene, Sra. A?
R2: Siete.
P3: ¿Cuál es la ocupación de su esposo?
R3: Carpintero.

En la secuencia de este ejemplo, la primera pregunta conduce hacia la respuesta 1, la pregunta 2 lleva a la respuesta 2, y así sucesivamente, pero la respuesta a cada pregunta no afecta ni determina la forma misma de la pregunta subsecuente (son prefiguradas e independientes de lo que el sujeto responda).

Reactivos secuenciales: estructura en cadena

Contrastando con la secuencia anterior, en esta otra el entrevistador adapta o modifica la pregunta de acuerdo con la respuesta previa. La nueva secuencia se representa en la figura 5.2

P1: ¿Cuándo vino por primera vez a Australia Sra. A?
R1: En 1954.
P2: ¿Llegó por barco o por avión?
R2: Por barco.
P3: ¿Le gustó viajar en barco?
R3: No, fue muy incómodo.
P4: ¿Qué fue lo que le resultó incómodo?
R4: Había mucha gente.

En esta secuencia se permite al entrevistado tomar la dirección de la entrevista. El entrevistador simplemente secunda el contenido de la respuesta, sin intervenir o intentar retroceder a cotejar las respuestas previas. Esta secuencia crea una estructura de circulación libre. Tal estructura surge en situaciones tales como la entrevista cognoscitiva, donde es importante permitir al entrevistado

FIGURA 5.2 Reactivos secuenciales: estructura en cadena.

usar asociaciones cognitivas para recrear una situación que puede ser difícil de recordar al principio.

Estructura ramificada con efectos de canalización

La estructura de secuencia simple puede ser efectiva cuando sólo existe una respuesta posible para cada pregunta. Sin embargo, si la respuesta tiene más de una respuesta, el entrevistador podría seleccionar un aspecto e ignorar los demás. El efecto sobre la estructura total es canalizar la entrevista en una sola dirección, como se observa en la figura 5.3.

FIGURA 5.3 Estructura ramificada con efectos de canalización.

El siguiente ejemplo corresponde a una entrevista laboral.

P1: ¿Qué aspecto de su experiencia laboral le hace sentir calificado(a) para ocupar este puesto?
R1: Bueno, he trabajado tres años en el departamento de personal,
R2: y estudiamos en el curso de capacitación cómo lidiar con este tipo de problemas.
R3: También he trabajado con computadoras.
P2: ¿Con qué computadoras ha trabajado?
R4: Bueno, la mayoría de mi trabajo lo he hecho con IBM,
R5: pero también he trabajado con Macintosh,
R6: y he hecho algunos trabajos con VAX.
P3: ¿Ha realizado alguna programación avanzada con VAX?
R7: Sí; en mi último empleo programé tres proyectos de investigación que ahí habían hecho.
P4: ¿Sobre qué eran?
R8: Hicimos uno sobre consumo del agua.
R9: Había otro sobre el desarrollo de combustibles.
R10: Y el otro era sobre conservación de costas.

P5: ¿En qué consistía el estudio sobre conservación de costas?
R11: Intentaban desarrollar un modelo para rodear las dunas de arena.
P6: ¿Tuvieron éxito en la producción del modelo?
R12: No, no creo que haya sido muy exitoso.

Aquí se observa la facilidad con que puede sesgarse la entrevista si ocurre esto. En este ejemplo sólo se seleccionó un aspecto para la exploración posterior. ¿Por qué ese aspecto y no otro?, ¿sencillamente porque fue lo primero o lo último que se dijo y, por ende, lo más fácil de recordar? ¿Fue lo más interesante o relevante? ¿Para el interés de quién se siguió ese camino (del entrevistador o del entrevistado)? ¿Estaba el entrevistador evitando una respuesta que no era tan sencilla de tratar?, o acaso ¿se eligió ese camino porque coincidía más con los puntos de vista del entrevistador?

Más aún: no se puede afirmar si existe una tendencia deliberada o si el entrevistador no se da cuenta de lo que sucede. El efecto sobre el entrevistado es que puede llegar a percibir el sesgo por parte del entrevistador, sea o no intencional.

Estructura secuencial con circuitos simples de realimentación

¿Cómo puede el entrevistador reducir el problema del sesgo dentro de la entrevista? Una forma de lograrlo consiste en volver cuidadosamente a cada una de las partes de la primera respuesta. Esto significa recordar todas las partes y usarlas luego en los circuitos de realimentación. La figura 5.4 muestra lo que esto significa en la práctica. La estructura se vuelve más compleja y exige mucho al entrevistador, pero es más satisfactoria para quien responde.

FIGURA 5.4 Estructura secuencial con circuitos simples de realimentación.

El siguiente ejemplo fue tomado de una entrevista con un hombre adulto sobre las actitudes violentas en televisión.

P1: ¿Considera usted que existe mucha violencia en televisión?
R1: Sí, bastante.
P2: ¿Usted ve programas violentos?
R2: Sí.
P3: ¿Cuáles?
R3: Ah, me gustan especialmente los de James Bond.
P4: ¿Cree que aparezca más violencia en los programas de James Bond que en otros, o contiene más o menos la misma violencia que otros?
R4: Yo creo que más.
P5: ¿Qué otro programa violento ve usted?
R5: (Nombra un programa policíaco.)
P6: ¿Algún otro?
R6: (Nombra otro de acción y aventuras.)
P7: ¿Algún otro?
R7: Bueno, ningún otro con regularidad. Si encuentro algo interesante, lo veo.
P8: ¿Cree usted que podría ver más violencia que otras personas o más o menos la misma cantidad?
R8: Ah, creo que la misma cantidad. Creo que estoy en el promedio.

Estructura ramificada con circuitos complejos de realimentación

Ésta es la estructura más compleja. Se toman en cuenta múltiples aspectos de las respuestas en cada paso del intercambio; se regresa a las preguntas y respuestas iniciales, relacionando las partes posteriores con las preguntas y respuestas iniciales.

La estructura se muestra en la figura 5.5. El siguiente ejemplo se deriva de una entrevista de la interacción madre-hijo.

P1: ¿Qué hace usted cuando su hijo Juanito no obedece?
R1: Por lo regular, le hablo fuerte.
R2: Bueno, a veces cuando está muy travieso, le doy un manazo ligero.
R3: Si realmente me saca de quicio, lo mando a su recámara hasta que se calme.
P2: ¿Qué es lo que regularmente le dice cuando "le habla fuerte"?

R4: Ah, simplemente algo que le diga quién manda en casa.
P3: ¿Puede darme un ejemplo?
R5: Bueno, el otro día él no quería irse a la cama a la hora indicada. Se lo dije varias veces antes de enojarme. Él sabía por mi tono de voz que ya estaba enojada.
R6: Y por lo general, lo amenazo con quitarle uno de sus juguetes cuando desobedece.
P4: ¿Qué le dice cuando hace eso?
R7: Bueno, la mayoría de las veces digo: "Bueno, hijo, si no dejas de hacer eso antes de que cuente hasta tres, ese trenecito (o lo que sea con lo que esté jugando) se irá directo al clóset." Y así lo hago. Luego lo mando a su recámara.
P5: Volvamos al momento del "ligero manazo". ¿Cuándo lo hacía?
R8: Cuando él seguía tomando las cosas de Pedrito. Pedrito es su hermano. Él es un poco más pequeño pero juegan salvajemente y no me hace caso de nada de lo que le digo.
P6: ¿Cuál de ellos?
R9: Ah, Juanito. Pedrito está bien.
R10: Ah, sí, y también cuando toma las herramientas y las cosas de su papá.
P7: Dice usted que él se da cuenta de que está enojada por su tono de voz. ¿Cómo sabe usted esto?

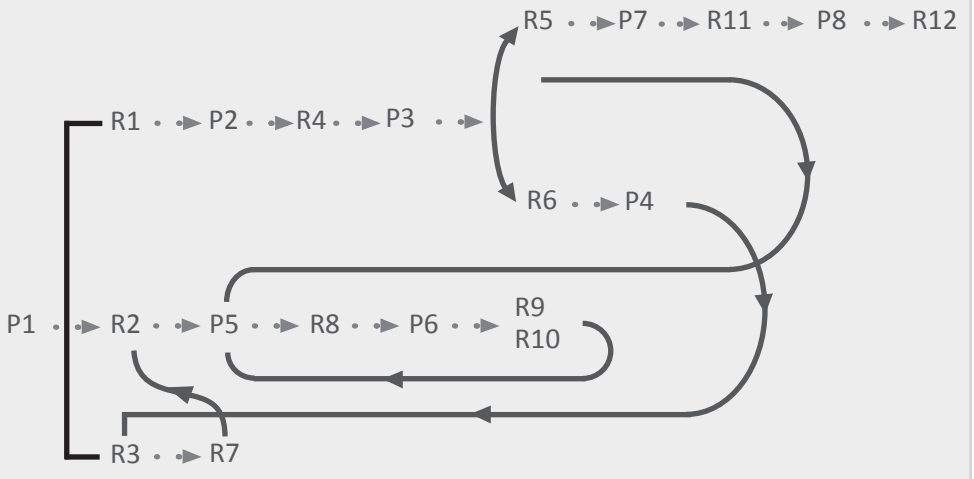

FIGURA 5.5 Estructura ramificada con circuitos complejos de realimentación.

R11: Puedo verlo en su cara. Se ve como temeroso y culpable. Siempre me siento mal por eso.
P8: ¿Por qué cree usted que él se sienta mal?
R12: Ah, él realmente es un buen niño,
R13: pero tengo que ser firme con él.

Aunque esta configuración parece compleja, en la práctica es una de las más útiles. Requiere concentración para conservar en mente todo lo que se dijo, y elegir el momento y la oportunidad apropiados para regresar a la pregunta o respuesta previa, de tal forma que la interacción se mueva poco a poco hacia la respuesta global.

Estructuras de constelación

Con la posible excepción de la estructura ramificada con circuitos complejos de realimentación, recientemente descrita, las demás estructuras pueden usarse en constelaciones que son completas en sí mismas. La longitud de las líneas puede variar, pero por lo general, no más de cinco pares de pregunta-respuesta. Lo que distingue a las constelaciones de otras estructuras es su cierre. Cuando se completa el conjunto, la entrevista puede pasar al siguiente tema. Los formatos de pregunta de opción múltiple y de ordenamiento tienen esta característica (en la figura 5.6 se muestran ejemplos).

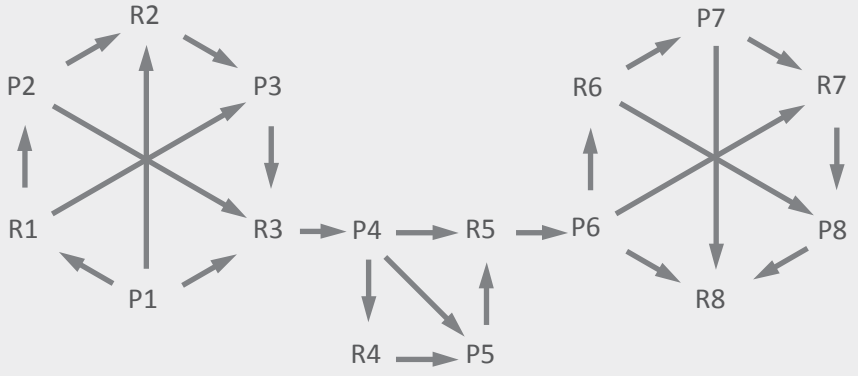

FIGURA 5.6 Estructuras de constelación.

Examen de la estructura

Como lo muestran los ejemplos de este capítulo, incluso los intercambios más breves pueden incluir interacciones muy complejas. En la conversación cotidiana, se entabla esta clase de intercambio sin analizar con minuciosidad lo que se dijo. Se puede volver y preguntarse dónde comenzó la desviación; qué propició determinado hilo ajeno de la conversación. En una entrevista esto no es suficiente; para estar al tanto de la dirección de la misma y poder guiarla hacia donde usted quiere que vaya, es necesaria una aproximación analítica.

RESUMEN

En este capítulo se mostraron los efectos de diferentes secuencias de pregunta-respuesta respecto de la entrevista como un todo. Se pasó de la estructura más simple de una sola combinación de preguntas y respuestas desvinculadas entre sí, a las estructuras de cadena y las interactivas complejas con circuitos de realimentación. El análisis de estos patrones estructurales es una herramienta valiosa para verificar la forma en que avanza la entrevista, además de que puede revelar fuentes de sesgo y problemas en la exploración y en el recuerdo de interacciones complejas.

En el siguiente capítulo se aportan elementos para que usted desarrolle más sus habilidades, prestando particular atención a la interpretación de respuestas.

ACTIVIDADES

Para practicar, primero grabe cinco minutos de una conversación casual; después elabore algunas preguntas sobre el mismo tema y hágalas en forma de entrevista. Quizás un amigo o compañero quiera participar como entrevistado.

¿Qué estructuras surgieron en cada una de éstas? ¿Cómo difieren unas de otras? Construya la configuración que mejor represente lo que tuvo lugar en el segmento de su entrevista.

En sus cinco minutos, ¿qué aspectos consideró usted para la fase de apertura, el cuerpo principal de preguntas y la fase de cierre?

Ahora verifique cuántas de las preguntas planteadas en la parte inicial de este capítulo fueron respondidas.

Capítulo 6

Interpretación de las respuestas

Como consecuencia de la naturaleza dinámica propia de la relación entrevistador-entrevistado, el primero necesita interpretar y evaluar constantemente el significado de las respuestas de las preguntas. Las palabras que la gente utiliza no siempre expresan con claridad sus verdaderos sentimientos, y al tratar de responder preguntas difíciles, mucha gente experimenta problemas para encontrar las palabras precisas que expliquen lo que siente o piensa. Al responder preguntas conceptualmente demandantes, muchos tendrán dificultades para emitir la respuesta adecuada. Pueden ser torpes al hablar, podrían balbucear, hablar demasiado rápido o lento, tomar largas pausas, recurrir a frases estereotipadas y a repetirse a ellos mismos.

¿Cómo interpreta el entrevistador lo que el entrevistado dice? ¿La respuesta representa su opinión o actitud real o está tratando de evitar dar la respuesta verdadera? ¿La respuesta es congruente con lo que se respondió anteriormente? Éstas son preguntas relacionadas con la interpretación del significado de las respuestas. Es necesario que éstas sean atendidas conforme avanza la entrevista. En este capítulo se examinan algunas formas de manejar estos problemas.

EL COMPORTAMIENTO DEL ENTREVISTADO

Sería muy sencillo interpretar las respuestas si todos los entrevistados respondieran gustosa, veraz y cuidadosamente a las preguntas que se les hacen. Sin embargo, en la práctica, es probable que el entrevistador encuentre una situación mucho más compleja. A continuación se presentan algunas de las formas más comunes donde los entrevistados reaccionan ante las preguntas.

Inconsistencia

La respuesta a una pregunta posterior puede contradecir una respuesta anterior. El problema del entrevistador es determinar qué respuesta es la correcta. ¿Esto

fue deliberado? Si así fue, ¿por qué varió la segunda respuesta?; o ¿qué ocurrió en el transcurso de la entrevista para que se diera una respuesta más real? Si fue así, quizá las preguntas intermedias ayudaron al entrevistado a pensar con mayor claridad, o quizás a sentirse más cómodo con la entrevista.

Falta de cooperación

¿En qué medida cooperó el entrevistado? ¿Respondió diligentemente o a regañadientes? ¿Existe coerción para obtener la colaboración del entrevistado? Hay muchas situaciones en las que el entrevistado puede cooperar superficialmente. Es necesario que el entrevistador sea capaz de identificar el grado de cooperación, no sólo por la necesidad de obtener respuestas sinceras, sino por el efecto que puede tener en la relación entrevistador-entrevistado.

Evasión

En este caso, el que responde evita ser sincero al contestar y habla de otras cosas relacionadas, pero nunca responde realmente. Otra forma de evadir es dando una negativa total al momento de responder; por ejemplo, usando frases como: "sin comentarios", "no puedo responder a eso", "no lo recuerdo". La indecisión puede acompañar a la evasión. Otra manera de evadir la respuesta consiste en gritar, en un intento por desviar el foco de atención del entrevistador. Ésta es una defensa común del entrevistado hostil.

Imprecisión en el recuerdo

En esta situación, el entrevistado no es poco cooperativo pero tiene una dificultad para recordar con claridad. Hay que considerar las posibles razones. Por ejemplo, puede presentarse un bloqueo debido a ciertas asociaciones mentales estresantes. Tal vez quien responda tenga una gran necesidad de aparecer en una posición favorable, o de dar a la circunstancia real una interpretación socialmente más aceptable, de acuerdo con la creencia aceptada para esa persona. Por supuesto, también resulta muy factible que sencillamente haya olvidado la respuesta.

Falta de habilidad verbal

Muchos entrevistados pueden tener dificultad para expresarse con claridad y precisión debido a la falta de habilidades verbales. Numerosos factores pueden contribuir a esta dificultad. Tal vez no acostumbran usar medios verbales para expresarse y recurren a las acciones; pueden usar un estilo de lenguaje coloquial y el argot; pueden carecer de vocabulario suficiente para expresar lo que desean. Estos entrevistados pueden ocupar mucho tiempo en tratar de expresarse con palabras, pues lo hacen con muchas pausas y torpeza.

Dificultad conceptual

Este problema se relaciona con la capacidad de comprender las preguntas y sus implicaciones, más que con la capacidad para expresar actitudes y opiniones en términos verbales precisos. El tema en sí mismo puede ser muy complejo, al requerir de una respuesta en la que es difícil pensar. Sin embargo, las diferencias individuales en la capacidad conceptual afectarán la comprensión de las preguntas y la calidad de las respuestas en cualquier nivel de dificultad del reactivo.

Estado emocional

Las emociones del entrevistado y del entrevistador pueden tener un efecto importante en la relación entre ambos, así como en la calidad de las respuestas. Las preocupaciones sobre la propia capacidad, la ansiedad, depresión y poca autoestima, tienden a provocar efectos negativos; así también, la euforia exagerada y niveles anormalmente altos de autoevaluación, que pueden presentarse debido a tomar parte en la entrevista. Estos entrevistados pueden tener dificultades para concentrarse en la pregunta y para organizar sus pensamientos y responder. Ellos podrían preferir algunas formas no verbales para expresar su emoción.

Sesgo

Muchas de las reacciones de los entrevistados producen algunas clases de sesgo en las respuestas. El sesgo de distorsión, con el que se intenta presentar al entrevistado de una manera favorable, es bastante común. El sesgo podría ocurrir tanto en la interpretación de la pregunta como en la respuesta. Puede ser un prejuicio consciente o una actitud subyacente, tan arraigada que forme parte de su esquema de pensamiento.

HABILIDADES INTERPRETATIVAS DEL ENTREVISTADOR

Todas estas conductas presentes en las respuestas del entrevistado pueden afectar la interpretación del entrevistador. La tarea del entrevistador consiste en interpretar la respuesta con tanta precisión como sea posible. Esto incluye el manejo de diversas habilidades interrelacionadas, como las de atender, hablar, comprender y recordar; estar al tanto del desarrollo de la estructura, de explorar y considerar los mensajes no verbales que pueden apoyar o rechazar las palabras expresadas.

Habilidades para escuchar

Para el entrevistador, poner atención puede ser un intento activo de interpretar lo que el entrevistado intenta decir. En la conversación cotidiana, la gente no

presta atención a las formas gramaticales. No hablan con oraciones construidas cuidadosamente, sin embargo sí transmiten significados de diversas maneras. El escucha debe recurrir a algo más que el significado superficial para poder interpretar las intenciones del interlocutor. Al principio de la entrevista, el entrevistador necesitará atender con cuidado al entrevistado para estar alerta de sus tipos de lenguaje; durante el desarrollo del encuentro, conforme el entrevistado se involucre más, éstos pueden ser más pronunciados. El entrevistador debe poner atención no sólo a lo que se dice sino a cómo se dice.

Oír no es lo mismo que escuchar, pero es una condición necesaria. El entrevistador debe verificar al principio de la entrevista que él y su entrevistado se ubiquen en una posición en donde ambos puedan oírse. Deben evitarse las interrupciones constantes; el respondiente se molestará si con regularidad se le pide que repita algo (lo que puede hacer creer que está emitiendo una respuesta inaceptable). Deberá probar con anticipación los equipos de grabación que utilice, a fin de asegurar que tanto las preguntas como las respuestas serán audibles y se registrarán sin falla.

Habilidades para hablar

Ya que los entrevistadores se enfrentan a una amplia variedad de habilidades verbales del entrevistado, mucho se puede hacer con respecto a sus propios estilos de lenguaje para asegurar que se escucharon y comprendieron todas las preguntas.

Es importante la velocidad: ni muy rápido ni muy lento. El volumen no debe ser muy alto, pero suficiente para que se escuche toda la pregunta. No debe apagarse gradualmente o disminuir la voz al final de la oración; en especial cuando esté finalizando la pregunta. Una voz clara es más fácil de atender. Se tiende a elevar el volumen de la voz cuando el entrevistado está ansioso o excitado. Es más efectiva una pronunciación clara y tranquila, pero no es necesario adoptar formas no naturales. Elija el lenguaje apropiado para que el entrevistado sea capaz de comprenderle.

Habilidades conceptuales

Si es verdad que una buena entrevista demanda atención activa, también es cierto que exige en mucho mayor medida el pensamiento activo del entrevistador para comprender el significado de las respuestas. Además deben considerarse las reacciones del entrevistado durante la entrevista y la forma de preguntar deberá adaptarse, de acuerdo con la interpretación que haga el entrevistador del comportamiento de su entrevistado.

Recuerdo

A medida que avanza la entrevista, también aumenta la demanda de que el entrevistador recuerde lo antes dicho. A menos que la estructura sea del tipo más simple (en el que no existe secuencia entre las preguntas), la respuesta a una pregunta anterior puede afectar no sólo la respuesta de una pregunta posterior, sino también la forma en que se expresan las preguntas subsecuentes.

Conocimiento de la estructura de desarrollo

Recordar lo que ha ocurrido es esencial para reconocer cómo se está desarrollando la entrevista. Pueden surgir estructuras complejas con realimentación a partir de la exploración (como en las figuras 5.4 y 5.5), al confiar en el alto grado de capacidad del instructor para recordar y hacer uso de respuestas anteriores. Si el entrevistador pierde conciencia de la dirección que está tomando la entrevista, puede caer con facilidad en el tipo de estructura secuencial con canalización descrita en el capítulo 5.

Paciencia

No sólo en las entrevistas clínica y de consejería el entrevistador necesita tener paciencia (y desarrollar esta cualidad). Cuando quien responde se angustia o intenta expresar sus ideas de manera torpe, el entrevistador inexperto podría apresurar una respuesta más inmediata al interrumpir con frases tales como: "creo que sé lo que quiere decir ..." o "creo que entiendo lo que me trata de decir". Ésta es una práctica muy riesgosa, ya que el entrevistador puede estar equivocado. Un entrevistador impaciente podría —cuando el entrevistado hace una pausa para pensar— volver a hacer la misma pregunta, pero diciendo: "permítame volver a preguntarle" o "permítame expresarlo de otro modo". Puede ser difícil esperar, pero intervenir antes de que el entrevistado esté listo para responder, sólo puede interrumpir el flujo de pensamiento y tener un efecto negativo en la relación. (En la siguiente sección sobre exploración se muestran mejores tácticas para manejar esta situación.)

La paciencia es particularmente importante en casos de entrevistas con niños, con adultos mayores, con sujetos ansiosos y personas con discapacidad (como se verá más adelante, en los capítulos 9, 11 y 12). El entrevistador debe fijar el ritmo de las preguntas para favorecer el ritmo del entrevistado.

EXPLORACIÓN

La exploración tiene muchas funciones en la interpretación de las respuestas. Ésta puede usarse para aclarar el significado, para ampliar los límites y la calidad

de las respuestas, para analizar elementos de congruencia, así como para motivar al sujeto y reducir la ansiedad.

Las preguntas de exploración sirven para obtener una declaración más completa o más precisa de las ideas del entrevistado, por lo que es importante que se expresen en términos que animen al sujeto a organizar sus pensamientos. Deben apoyar sin mostrar sesgos o prejuicios.

Gorden (1969) identificó siete tipos de exploración: la exploración silenciosa, la alentadora, la de clarificación inmediata, la de clarificación retrospectiva, la de elaboración inmediata, la de elaboración retrospectiva y la de transformación.

La exploración silenciosa

Esta variante utiliza medios no verbales para expresar que el entrevistador requiere más información. Puede ser, por ejemplo, asentir con la cabeza para animar, o subir una ceja para indicar una pregunta posterior o acaso sorpresa. Este tipo de exploración demanda una comprensión mutua de su significado para que sea efectiva.

Un tipo muy común de exploración silenciosa es la pausa. Esperar simplemente a que el entrevistado continúe, en vez de hacer la siguiente pregunta, puede indicar que se desea más información. La pausa suele ayudar a los entrevistados a reunir sus pensamientos y a revisar su respuesta.

Alentar

Se puede alentar de manera no verbal, con un lenguaje mínimo o con expresiones notorias de empatía y comprensión. Expresiones verbales mínimas como "ajá...", "mm...", y frases simples como "ya veo..." y "continúe" pueden alentar la respuesta. El problema es cómo evitar hacer juicios de valor que indiquen que tal respuesta es incorrecta o de alguna manera inaceptable.

Clarificación inmediata

A veces es preciso pedir más información para explicar una respuesta con más claridad. La clarificación inmediata se refiere a la respuesta dada a la última pregunta. Existen muchas formas de preguntar para clarificar algo. Por ejemplo: "no estoy seguro de haber entendido. ¿Podría explicarme un poco más?", o "¿podría volverme a explicar esto?"

Clarificación retrospectiva

Ocurre cuando el entrevistador vuelve a una respuesta anterior. Por ejemplo: "previamente usted dijo… ¿Podría explicarme un poco más? o a la luz de lo que acaba de mencionar ¿podría decirme...?"

Elaboración inmediata

La elaboración inmediata va más allá de la respuesta inmediata para explorarla con mayor detalle. Aquí, el entrevistador podría preguntar las razones u otros aspectos de la respuesta. Este tipo de exploración puede ser muy compleja, al invocar las estructuras complejas con circuitos de realimentación descritas en el capítulo 5.

Elaboración retrospectiva

La elaboración retrospectiva es similar a la elaboración inmediata, en cuanto a que va más allá de la respuesta, pero difiere en que el entrevistador y el entrevistado regresan a las preguntas y respuestas anteriores. La estructura típica es la que se muestra en la figura 5.5.

El entrevistador puede usar también la elaboración retrospectiva para revisar el progreso y verificar si se han cubierto los puntos importantes de manera adecuada. Esto tiene la función de realimentar al entrevistado.

Mutación

Este término es usado por Gorden para referirse al uso de la pregunta subsecuente para cambiar el curso del interrogatorio hacia otro tema. Tales cuestionamientos producen vínculos entre los grupos de preguntas en las estructuras de constelación de la figura 5.6.

MENSAJES NO VERBALES

Aun cuando las entrevistas se basan en el uso de las palabras como recurso principal de comunicación, al mismo tiempo, las conductas no verbales transmiten mensajes entre el entrevistador y el entrevistado. Los mensajes no verbales son los medios para expresar sentimientos y emociones, y se afirma (Argyle, 1992; Gallois y Callan, 1997) que esas respuestas se producen de forma más automática que las palabras. Son multicanales, incluyendo el cuerpo, la cara y la voz, y pueden activarse simultáneamente; incluso, con el intercambio verbal. El entrevistador y el entrevistado se envían mensajes no verbales en el curso de una entrevista, y es probable que a veces el mensaje no verbal pueda contradecir el mensaje verbal.

Los canales del cuerpo incluyen la apariencia general, la postura corporal, las gesticulaciones, el movimiento, el contacto físico, la distancia y la orientación.

Apariencia general

La vestimenta, el corte de cabello, la pulcritud y el porte guían hacia impresiones instantáneas y nos llevan a estereotipar a la gente en categorías. Arreglado y

pulcro o desaliñado y despeinado, a la moda o anticuado, joven o viejo... (¿cuál es la primera impresión de la ocupación, el nivel social o la inteligencia de esta persona?). La apariencia siempre se ha considerado en las entrevistas laborales de selección, y por lo general se indica a los candidatos cómo presentarse para sacar ventaja cuando van a una entrevista (en especial, en la situación actual de enorme desempleo). Muchos otros tipos de entrevista también pueden ser influidos por la apariencia física; por ejemplo, la entrevista de información de mostrador, las entrevistas con gerentes de banco, empleadores y policías. Es probable que la influencia sea mucho mayor en la primera ocasión en que se encuentran el entrevistador y el entrevistado.

Postura corporal

Cuando se está cerca de una persona atendiendo lo que dice, tendemos a inclinarnos hacia ella, pero esta interpretación no es la única respecto de la postura inclinada hacia delante. Una actitud agresiva y de enojo también puede expresarse con una inclinación hacia delante; la diferencia se revela en la expresión facial, en un puño apretado o una tensión general de la musculatura. También se pueden presentar diferencias individuales en estas respuestas. El enojo y la agresión pueden expresarse menos abiertamente con una postura rígida y erguida. Una actitud amigable se indica por lo general a través de una postura más relajada, con la cabeza y los hombros en una posición relajada hacia delante y las manos abiertas.

Kafer (1993: 72) enfatiza que deben hacerse inferencias en el contexto de lo que ocurra en el momento: "Sentarse con los brazos y piernas separados podría interpretarse como una actitud de 'no me importa' o de relajación y tranquilidad. De la misma manera, sentarse derecho con los hombros hacia atrás podría indicar atención y disposición para participar, o bien una posición defensiva." Algunas personas que en realidad son muy inseguras de sí mismas pueden adoptar una postura que sugiera tranquilidad y relajación, pero si la situación deviene amenazante —por ejemplo, un adolescente interrogado por policías—, esa misma postura puede interpretarse como contraria, puesto que es inapropiada. Al respecto, abundan las diferencias sociales y culturales.

Gesticulaciones

Las gesticulaciones pueden acompañar a las respuestas verbales (y preguntas) o pueden usarse en vez de las palabras. Cuando acompañan a las palabras, los gestos pueden servir para enfatizar, para añadir información y para expresar emociones. Pueden indicar aburrimiento o falta de interés; también suelen usarse para esconder o restar énfasis a lo que las palabras implican. Por tanto, pueden ser indicadores de mensajes contradictorios.

Las diferencias individuales en los estilos de expresión denotan diferencias en el estilo y la frecuencia de uso de las gesticulaciones. Son bien conocidas las diferencias culturales en el uso de los gestos: compare, por ejemplo, los estilos de conversación de los franceses o italianos con una charla entre japoneses. Los antecedentes y contextos sociales dentro de una cultura también varían en el nivel de aceptación de las gesticulaciones en una conversación normal. Por ende, pueden aparecer gestos tácitos o encubiertos cuando una persona está bajo mucho estrés donde está mal visto el uso excesivo de los mismos.

El uso de gestos aumenta con el entusiasmo y el nerviosismo. La excitación o el entusiasmo tienden a asociarse con más gesticulaciones y movimientos corporales, tales como los brazos y las manos abiertos. Los signos de ansiedad o nerviosismo se revelan con movimientos más sutiles, especialmente movimientos de las manos, como tocarse la cara, tamborilear con los dedos o con los pies y, por parte de algunas mujeres, inclusive desde niñas, peinarse el cabello y rizarlo. Mover una pierna bajo la mesa es un indicador frecuente de estrés en aquellas culturas que reprimen las expresiones de emoción. Doblar o rasgar un pañuelo desechable, es otro signo. Muchas personas se truenan los dedos de las manos en situaciones de angustia extrema.

Las gesticulaciones de reforzamiento o confirmación, con o sin palabras, incluyen asentir con la cabeza y sacudirla. Sacudir la cabeza puede expresar desagrado; pero también sorpresa, como "¡está increíble!"

Movimiento

Levantarse de improviso a la mitad de una entrevista, pasearse con impaciencia y abandonar intempestivamente la sala, indican una respuesta emocional. Aunque la acción es más radical que en el caso de los gestos, esta conducta bien puede no indicar grados mayores de ansiedad. Para determinarlo, deben tomarse en cuenta las diferencias individuales.

Distancia

La distancia entre dos personas tiene cualidades físicas y psicológicas. ¿Qué tan alejado necesita estar alguien para sentirse cómodo con otra persona? La cercanía física indica intimidad, y para preservar la distancia social, el entrevistador y el entrevistado elegirán una posición no demasiado cercana.

Debe evitarse tocar al entrevistado. El contacto físico puede mostrar intimidad pero también agresión. Por ejemplo, un entrevistado enojado podría inclinarse hacia delante para alcanzar el brazo o la ropa del entrevistador.

En entrevistas en las que entrevistador y entrevistado se sientan en una sala, la distancia física entre ambos se fija desde el inicio de acuerdo con el arreglo del mobiliario. Para mostrar resistencia, el entrevistado puede recurrir a aumentar

la distancia psicológica, poniendo la espalda recta, sentándose muy derecho en una silla o inclinándose hacia atrás.

En entrevistas en lugares públicos, como en la calle o centros comerciales, la distancia también se ve afectada por factores como el ruido y el número de personas alrededor.

¿Qué tan cerca es "cerca"? Esto se puede responder al momento de invadir el espacio personal de alguien. Inicie parándose a una distancia cómoda, luego vaya acercándose poco a poco. En cierto punto notará un cambio en la persona: dando un ligero movimiento hacia atrás, viendo hacia otro lado o hacia abajo para evitar contacto visual, hasta finalmente retirarse. (Véanse: Sommer, 1969; Proshansky, Ittelson y Rivlin, 1976, para investigación y ejemplos.)

Expresiones faciales

Hasta ahora, se ha llevado a cabo una vasta investigación acerca de cómo interpreta la gente las expresiones faciales. La mayor parte de los estudios (Eckman, 1982; Eckman y Friesen, 1975) han confirmado que las emociones de alegría, sorpresa, tristeza y enojo son, por lo general, reconocibles a partir de las expresiones faciales. La tabla de señales faciales de los estados emocionales (Kafer, 1993: 72) establecen las expresiones faciales asociadas con las emociones.

Señales faciales de estados emocionales	
Estado emocional	*Señal facial*
Enojo	Ojos muy abiertos, cejas hacia abajo, músculos de la boca tensos
Sorpresa	Ojos muy abiertos, cejas levantadas, boca abierta y relajada
Felicidad	Ojos apretados, cejas neutrales, boca con las comisuras de los labios hacia arriba
Tristeza	Ojos hacia abajo, cejas hacia abajo, comisuras de los labios hacia abajo
Aburrimiento	Ojos y cejas neutrales, boca hacia abajo
Miedo	Ojos bien abiertos, cejas levantadas, boca abierta con comisuras hacia abajo
Autosatisfacción	Ojos cerrados, cejas neutrales, comisuras de los labios hacia arriba

Contacto visual

En la tabla de señales faciales puede verse qué tanto se usan los ojos cuando se establecen inferencias sobre estados emocionales con base en las expresiones faciales. El contacto visual permite a una persona obtener información con rapidez. Por tanto, al efectuar una entrevista, el contacto visual entre el entrevistador y el entrevistado brinda información sobre la relación, y el estado emocional de quien responde; asimismo, ayuda a obtener y mantener su atención.

Por ejemplo: en la cultura australiana, ver directamente a la persona con quien se habla o que nos habla, demuestra atención y cortesía. Quien evita el contacto visual es considerado como sospechoso, falto de atención, aburrido, nervioso e incluso temeroso. No obstante, no todas las culturas consideran el contacto visual como una cortesía o una demostración de atención. Los aborígenes australianos tienden a sentarse uno al lado de otro, al igual que los indios norteamericanos, mientras que los niños de otras culturas no deben ver directamente a los adultos (ver caps. 9 y 13).

Incluso donde el contacto visual es aceptable y favorecido mirar fijamente a alguien durante mucho tiempo puede verse como una conducta poco cortés, de confrontación e intrusiva. Intente esto tomando asiento frente a una persona desconocida. Trate de establecer contacto visual, luego quédesele viendo fijamente a la cara. ¿Cuánto tiempo pasará antes de que esa persona mire hacia otro lado, se levante y se vaya o se acerque a increparle? (Si lo intenta, hágalo únicamente en un ambiente confortable, con compañeros estudiantes, o recibirá a cambio una respuesta mucho más agresiva.)

Sonrisa

Por lo general, sonreír se interpreta como una forma de ser aceptado o de ofrecer aceptación a otro, indicando la presencia de una buena relación o la intención de desarrollarla. Sin embargo, ligeras variaciones en una cara sonriente pueden expresar estados emocionales contrarios. Por lo regular, una sonrisa forzada, una lasciva, la sonrisita de autosatisfacción y la sonrisa de dominio son sumamente conocidas.

Voz

Los aspectos no verbales de la voz, que por lo general se refieren al tono, incluyen cualidades como: tonalidad, respiración, volumen e inflexión. Juntas, estas características pueden transmitir diversos mensajes, aun cuando se utilicen las mismas palabras.

Por ejemplo, compare las siguientes variantes:

- Tú no lo hiciste, ¿o sí? — La pregunta sugiere la respuesta "No".
- Tú [enfatizando el tú] no lo hiciste, ¿o sí? —La implicación es que alguien más lo hizo.
- ¡Tú no lo hiciste!, ¿o sí? —Se dice como afirmación de que la persona en cuestión no lo hizo.
- Tú no [con énfasis en no] lo hiciste, ¿o sí? —El que lo dice expresa sorpresa e incredulidad. El énfasis sugiere que no esperaba que esa persona lo hiciera.

Intente algunas variantes de frases similares al ejemplo anterior.

Las emociones expresadas según el tono de voz, que son de particular importancia en la entrevista, son aquellas que funcionan como señales de estrés y ansiedad en el entrevistado, y aquellas que denotan calma por parte del entrevistador. También es importante considerar las diferencias individuales; la tonalidad puede relacionarse con la cualidad de la voz de cada persona; niños y mujeres tienden a tener tonos de voz más agudos que los hombres. Es el cambio en el tono de voz lo que debe alertar al entrevistador sobre una posible respuesta emocional.

Interpretación de mensajes no verbales y verbales opuestos

Si los mensajes no verbales se producen de manera más automática que las respuestas verbales, debería esperarse menos control sobre esta conducta que sobre lo que se dice. Por lo tanto, es factible esperar que el entrevistado envíe mensajes opuestos, en los que el cuerpo, la cara o el tono de voz transmitan un mensaje diferente a la respuesta verbal.

La tarea del entrevistador es encontrar el significado real y la razón de esa diferencia. ¿Es acaso un intento deliberado por ocultar la emoción subyacente o se trata de mentir respecto de lo que se está preguntando? ¿El entrevistado está siendo socialmente condescendiente o evitando una respuesta que pudiera resultar ofensiva? O sucede que ¿simplemente está confundido?

La forma de averiguarlo es por medio de la exploración para aclarar y elaborar. Tenga cuidado de no confrontar. Una entrevista agresiva provocará respuestas defensivas que reforzarán la afirmación original. También recuerde que tanto el entrevistador como el entrevistado envían mensajes no verbales. Cualquiera que sea el recurso que utilice el entrevistado, el entrevistador necesita mantener la calma. Es muy importante controlar las expresiones faciales y las gesticulaciones que demuestran desconfianza, enojo o desaprobación. La sonrisa debe reflejar un interés genuino y una actitud de aceptación. Casi siempre se obtiene

una respuesta de aceptación cuando se hacen intentos genuinos por entender la situación del sujeto y por desarrollar empatía.

RESUMEN

Este capítulo nos condujo a un escenario donde pueden unirse los diversos hilos que conforman la totalidad dinámica de una entrevista. Se ha planteado hasta el momento cómo echar a andar una entrevista, el desarrollo de la relación entrevistador-entrevistado, la redacción de las preguntas, el desarrollo estructural de la entrevista, yendo hacia delante y hacia atrás con la exploración, interpretando las respuestas verbales y los mensajes no verbales. Cuando practique sus técnicas, y conforme sus habilidades se vayan desarrollando, encontrará que la entrevista es un asunto absorbente y fascinante. En los siguientes capítulos se explicará cómo aplicar estas habilidades en una amplia variedad de situaciones.

ACTIVIDADES

Practique con alguien, utilizando equipo de videograbación siempre que sea posible; intercambien turnos: actúen los papeles de entrevistador y de entrevistado.

Como entrevistador, redacte una lista breve de preguntas sobre un tema que exija conceptualización y que pueda provocar una respuesta emocional.

En su papel de entrevistado, responda las preguntas en la forma que considere apropiada, pero no dé una respuesta que revele su punto de vista total sobre el tema. Deje que el entrevistador indague esto.

Como entrevistador, utilice la exploración para obtener los puntos de vista del entrevistado.

Grabe las preguntas y las respuestas.

Al revisar la grabación, analice su entrevista en términos de: claridad de las preguntas, presencia de sesgos, interpretación correcta de las respuestas, efectividad de la exploración, interpretación de claves no verbales, *rapport* y dirección estructural.

Capítulo 7

Entrevista en investigación

Muchos de los tipos de entrevista descritos en el capítulo 2 se utilizan en investigación. En este capítulo se abordará la investigación que está diseñada para usar la entrevista como el medio principal de recolección de información, más que como un apéndice de experimentos de laboratorio.

¿Cuándo debe preferirse la entrevista sobre otras técnicas de investigación? Con frecuencia, quienes llevan a cabo experimentos con tareas de laboratorio controladas, se refieren a sus métodos como más "científicos"; otros afirman que la aplicación de pruebas y las respuestas a cuestionarios son aún más "objetivos". Aquí se propone que la entrevista será más eficiente en las siguientes situaciones:

- Si usted desea saber lo que la gente piensa.
- Si desea explorar las razones y motivaciones de las actitudes y opiniones de la gente.
- Si no está satisfecho con la baja tasa de respuestas que frecuentemente reportan los cuestionarios.
- Si el tema abordado es difícil.
- Si es probable que las ideas sean difíciles de expresar.
- Si los sujetos tienen dificultades para comunicarse.
- Si es probable que los sujetos estén en contra de otros métodos.
- Si los sujetos son problemáticos, antisociales o poco convencionales.

¿Acaso la entrevista puede ser tan objetiva como otros métodos para obtener datos? Los otros métodos no están totalmente libres de subjetividad, la cual toma parte en la relación entre el investigador y el sujeto. Como se revisó en el capítulo 1, el investigador experimental también debe mantener contacto personal con los sujetos, con el fin de establecer una relación de consenso y

cooperación; y durante la conclusión de la sesión experimental debe interrogar al sujeto de manera satisfactoria.

Problemas en el análisis *post-hoc* de datos anteriores

Muchos de los tipos de entrevista descritos en el capítulo 2, no se diseñaron para producir datos de investigación. No obstante, se puede recurrir posteriormente a tales entrevistas con el fin de proporcionar evidencia de investigación, aunque en la práctica existen muchos problemas inherentes. Momentos, propósitos y contextos distintos, además de otro sujeto y otras características de la muestra, son factores que producen numerosas variables que no pueden controlarse o explicarse en el grupo total de las entrevistas, mismo que ha sido proporcionado por la base de datos.

Una pregunta posterior se relaciona con la consistencia en los registros. Las entrevistas pueden haberse llevado a cabo por diferentes entrevistadores, cuyos métodos de registro tal vez variaron sustancialmente. En las grandes organizaciones, las políticas se modifican de vez en cuando. El clínico, el consejero o el trabajador social que quiera dar seguimiento al desarrollo durante cierto lapso, se encontrará con la dificultad de obtener la consistencia necesaria en los registros para averiguar la evidencia necesaria. En algún momento debe hacerse este tipo de evaluación después del evento. Sin embargo, aquí sólo se aborda la investigación diseñada para usar de la entrevista como la fuente inmediata de información, más que como una evaluación *post-hoc*.

Las bases teóricas

Toda investigación debe iniciar con el análisis del problema a la luz de explicaciones teóricas y de la evidencia de investigación del trabajo previo en el campo. Este trabajo preliminar suscita los aspectos específicos que necesitan investigarse más adelante. A partir de este punto, se pueden expresar las metas con mayor precisión y formular hipótesis en términos formales. Las preguntas que conformarán el cuerpo principal de la entrevista surgirán directamente de este primer paso.

Muestreo

El primer análisis teórico también llevará a establecer los criterios a utilizar para decidir las características de la muestra de sujetos a quienes se entrevistará.

Será necesario obtener información sobre los antecedentes para ser capaces de describir la muestra final. Por lo general, este tipo de información incluye variables como la edad, sexo, nivel socioeconómico y localización geográfica. Otras variables relevantes podrían ser aquellas que se relacionen más cercanamente con el tema específico: como el estado civil y otras personas que habiten la

misma casa, en el caso de un estudio de relaciones familiares; o el desempeño en exámenes académicos, en un estudio de actitudes de estudiantes de secundaria.

Debe considerarse el asunto de cómo obtener la muestra. También se deben resolver las cuestiones éticas de confidencialidad y, si estuvieran involucradas otras organizaciones, debe conseguirse el permiso para hacer las entrevistas.

Como en cualquier investigación que involucra gente, el muestreo para investigación con el uso de entrevista deberá ser cuidadosamente controlado. El número real dependerá de la frecuencia de la conducta a investigar y de la disponibilidad de sujetos. Debe ponerse freno a las expectativas poco realistas (como una muestra aleatoria estratificada de la población total) si el proyecto es modesto y va a realizarlo un único investigador o un grupo pequeño. Los investigadores estudiantes casi nunca pueden darse el lujo de contar con un equipo grande para efectuar un estudio con una gran población. En tales condiciones limitadas, es mucho más importante establecer criterios viables, resaltar las variables importantes, y apegarse a éstas.

Diseño de investigación

Igual que con otros métodos, en la entrevista, el diseño de investigación debe establecerse de tal manera que las variables consideradas puedan aislarse.

Cuando la entrevista es la única fuente de datos, el contenido de las preguntas debe plasmar el diseño de la investigación. Puede compararse un grupo "experimental" con un grupo "control", o bien compararse dos o más grupos que difieran en una variable como la edad o el género. Puede haber sólo un reactivo para cada variable o cada variable estar compuesta por varios reactivos; el grupo de reactivos contribuye a una medida compuesta. La manera como pueden obtenerse tales medidas se discute más adelante, en la sección de codificación. Las frecuencias o calificaciones pueden usarse según la naturaleza de los datos.

En otro diseño las preguntas de la entrevista son suplementarias a otra fuente de información. Las preguntas de la entrevista pueden referirse al desempeño en una tarea, como en las pruebas de Jean Piaget o en estudios sobre el desarrollo social de los niños en el estilo de Selman (1980), donde las preguntas se asocian directamente al desempeño y razonamiento del niño. Hay muchas técnicas empleadas en la consejería y en el trabajo con niños que toman en cuenta esta aproximación. Este diseño produce un conjunto de datos relacionados para cada uno de los grupos de comparación y control, y para cada una de las preguntas. Las respuestas y sus explicaciones pueden tratarse de manera separada o combinada, hasta formar una calificación total. Nótese que pueden obtenerse calificaciones en lugar de frecuencias. Los criterios de calificación se establecen de acuerdo con el marco teórico que se esté usando.

Otro diseño consiste en relacionar las respuestas de las preguntas de la entrevista con el desempeño en otra medida, como una escala de actitudes, que

produce diferentes ideas o actitudes, quizá relacionadas entre sí. El análisis de tal relación puede ser exploratorio, o bien probar una relación supuesta en una hipótesis. Lo apropiado de este tipo de diseño depende de cuán compatibles sean ambos conjuntos de datos; por ejemplo, si los valores de la escala están en puntos y los datos de la entrevista, en frecuencias.

Preparación del programa de entrevista

En materia de investigación, el programa de entrevista debe poder utilizarse sólidamente con el mismo significado con todos los sujetos de las muestras, y permitiendo, al mismo tiempo, las diferencias individuales en los estilos de respuesta. En la práctica, esto significa que el conjunto central de preguntas debe permanecer constante mientras que se exploran las razones, tomando en consideración las diferencias individuales del lenguaje, la conceptualización y la agilidad para responder.

Antes de que la recolección de datos pueda iniciar deben responderse algunas preguntas.

- ¿Las preguntas significarán lo mismo para todos los entrevistados?
- ¿El vocabulario es adecuado?
- ¿Será comprendida la redacción con facilidad?
- ¿Cuánto tiempo llevará administrar el programa?
- ¿Existe algún sesgo en el contenido o en la forma en que se redactaron las preguntas?
- ¿Cuál es la mejor manera de introducir el tema?
- La mejor forma de obtener la información ¿es mediante preguntas o podrían usarse otras fuentes?
- ¿Qué método se utilizará para registrar las respuestas?

Preparación de las hojas de respuesta

Como se mostró en el capítulo 4 pueden usarse muchos tipos de formatos de preguntas, cada uno con su propio método de obtención de respuestas. Conforme se construyen las preguntas se necesita preparar también las hojas de respuesta. Estas últimas deberían estar listas al mismo tiempo que las preguntas, en lugar de agregarlas al final.

Estudios piloto

Siempre se debe llevar a cabo un estudio piloto antes de iniciar la recolección principal de los datos. Los estudios piloto pueden incluir análisis cualitativos

de las preguntas y mediante éstos puede entrevistarse a una pequeña muestra de sujetos utilizando lo que pretende ser la forma del programa de entrevista. Para ello, verifique que todos los puntos de la sección "Preparación del programa de entrevista" hayan sido respondidos satisfactoriamente. Deben realizarse verificaciones de validez y confiabilidad para mostrar cómo se comportan los reactivos. Los estudios piloto también proporcionan realimentación a los entrevistadores. Puede ser necesario realizar más de un estudio piloto antes de redactar la versión final.

Confiabilidad

La confiabilidad (en una entrevista tomada como medio de investigación) se refiere al grado de consistencia que tiene la entrevista para la persona o personas entrevistadas. La confiabilidad podría demostrarse de dos formas, ya sea repitiendo la entrevista en una ocasión posterior para encontrar si las respuestas son las mismas, o bien, analizando el grado en el que las mismas preguntas, formuladas de manera diferente durante la misma entrevista, inducen las mismas respuestas. Para decidir si la respuesta es la misma se considera el contenido en vez de las palabras reales. Por tanto, el tema podría tratarse con diversos formatos de pregunta; por ejemplo, podrían compararse las respuestas de una pregunta abierta con la respuesta de una pregunta de opción múltiple o de ordenamiento, acerca del mismo tema.

El alpha de Cronbach es una medida estadística utilizada para medir confiabilidad en cuanto a la consistencia interna. Otro método utilizado con regularidad en las pruebas psicológicas se basa en dividir el número total de reactivos en dos partes, mediante una distribución aleatoria, o alternar los reactivos y correlacionar las mitades. Entonces se usa la fórmula de corrección de Spearman-Brown para medir la confiabilidad. (Para un análisis más profundo sobre el alpha de Cronbach y del método por mitades, puede revisar la obra de Anastasi y Urbina [1997].) En muchas entrevistas, el método por mitades puede no ser práctico, ya que el desarrollo dinámico de la entrevista vuelve poco probable tal equivalencia.

Un aspecto de la confiabilidad que se vuelve de suma importancia en la entrevista de investigación es la confiabilidad del entrevistador o de los entrevistadores. Cuando sólo un entrevistador tiene que recolectar los datos de un número de entrevistados y cuando trabaja más de un entrevistador, surge la pregunta sobre qué tan consistentemente se llevará a cabo la tarea. Si sólo un entrevistador se apegará al programa de preguntas planeado y si el equipo de entrevistadores seguirá con precisión las instrucciones, o acaso modificará su enfoque al punto tal de que las variaciones pongan en duda la comparación. El uso de medios de registro múltiple, incluyendo la grabación de audio o video, junto con estudios piloto y capacitación, ayudarán a mejorar la confiabilidad.

Validez

La validez se relaciona con qué tan bien el instrumento de medición mide lo que se pretende medir. En la entrevista de investigación, esta pregunta se relaciona con qué tan seguro se puede estar de que el contenido de la entrevista en verdad haga lo que se busca. Por consiguiente, hay que considerar la validez en el contexto del propósito al que sirve.

La validez de constructo se refiere a qué tan bien reflejan las mediciones de los constructos subyacentes o bases teóricas. Es el término más inclusivo, y en el caso de los datos de la entrevista se refiere a qué tan cercanamente se vinculan las preguntas con los constructos que se investigan. La validación es una estrategia frecuente "contra" otros criterios conocidos para medir el constructo.

La validez de contenido se relaciona con que las preguntas extraigan (o no) una muestra del campo de comportamiento en forma adecuada.

La validez aparente consiste en verificar si el entrevistado percibe las preguntas como relacionadas con el tema. Si el entrevistado no puede ver el eje de la pregunta del mismo modo en que se le presentó, la entrevista no tendrá validez aparente para el entrevistado. Esto podría ocurrir si el entrevistador presentó el propósito de la entrevista de tal manera que fuera más favorable de lo que en realidad es. Por ejemplo, una entrevista de investigación cuyo propósito real sea probar la conducta del riesgo y abuso de drogas, bien podría presentarse simplemente como una encuesta de estilos de vida. La reacción de los entrevistados, al percatarse del engaño, puede ser comprensiblemente hostil.

La validez predictiva se refiere a la eficiencia con la que las respuestas de la entrevista predecirán la ejecución futura de la conducta relevante. Puede ser que la entrevista se use para seleccionar a un candidato para un puesto (véase capítulo 8) o para ubicar a clientes en un programa de rehabilitación o tratamiento. La validez predictiva sería el grado en el que la selección o ubicación prediga la ejecución de tal comportamiento en el campo. El conocimiento de las respuestas de la entrevista y los juicios de valor sobre los entrevistados podrían influir la evaluación posterior, lo que constituye un problema para la investigación.

Para un análisis más profundo de la confiabilidad y la validez puede consultarse a Anastasi y Urbina (1997).

Capacitación de entrevistadores

Si el diseño de la investigación incluye el uso de varios entrevistadores, se necesita establecer un programa de capacitación para asegurar que todos sigan el mismo plan de la entrevista, y que usen adecuadamente los equipos de grabación y las hojas de respuesta. Pueden desarrollarse los aspectos de la técnica; los problemas encontrados en los estudios piloto pueden discutirse y resolverse para trabajar con los métodos de registro de respuestas hasta lograr un nivel de

habilidad satisfactorio. También puede darse realimentación, individualmente o en grupo, con video o grabación en audio. Además se pueden llevar a cabo verificaciones estadísticas formales de la confiabilidad.

Si sólo un investigador va a participar (como podría ser el caso de un proyecto personal o la tesis de un estudiante) se debe dar el tiempo para desarrollar sus habilidades y verificar la confiabilidad antes de iniciar la recolección de datos principal. No se base únicamente en su propia evaluación, sino pida a otra persona que responda las preguntas presentadas con anterioridad. Realice un número pequeño de entrevistas, cerca de la décima parte del total requerido, como estudio piloto. Use la grabación para obtener realimentación.

Codificación

Conforme se obtienen los datos, es necesario introducirlos en un programa de computadora para efectuar el análisis correspondiente. Esta etapa incluye la codificación de las respuestas en categorías y asignarle un valor a cada respuesta.

Con un formato de preguntas cerradas, como el de opción múltiple o el de ordenamiento, los reactivos están preestablecidos. No obstante, pudiera añadirse una categoría extra: preguntando al entrevistado si quisiera dar alguna otra respuesta no incluida. Estas respuestas tienen que categorizarse con base en el tipo de respuestas obtenidas. Si son unas cuantas será suficiente con la simple categoría de "otras", para explicar luego algunas respuestas con que se relacionen y que hayan sido también emitidas por la muestra de entrevistados. Si existe un número grande de respuestas se sugerirá que la pregunta no cubrió adecuadamente los aspectos relevantes. Esto debe detectarse y corregirse en el estudio piloto.

Con preguntas abiertas, el investigador debe establecer el sistema de codificación con dos puntos de partida: el teórico y el de respuestas reales.

El ámbito teórico incluye todos los tipos de respuesta posibles. El contenido podría incluir una escala con una o más dimensiones, o categorías de respuesta basadas en la revisión de la literatura y en las hipótesis, con la posibilidad de la categoría "otras", si fuera necesaria.

Si se espera una dimensión única, puede hacerse la codificación de las respuestas en posiciones que vayan desde "extremadamente baja" hasta "extremadamente alta". Ubicar las respuestas en esta dimensión requeriría de definiciones de lo que cada posición representa. Una escala simple de cuatro puntos proporciona la discriminación suficiente para un uso práctico. Una escala de cuatro puntos evita el punto medio, el cual abre la posibilidad de muchos abusos, como utilizarlo para evadir respuestas y, por ende, evitar que se tome la decisión sobre una respuesta. Con la exploración, el entrevistador puede encontrar el lado donde mejor se ajusta la respuesta, y saber si el entrevistado está evitando dar la respuesta o si en realidad no puede decidir.

Los mismos criterios se aplican en las respuestas que, teóricamente, se espera que caigan en más de una dimensión.

Aunque, al menos en teoría, las categorías deben cubrir todos los tipos posibles de respuesta; en la práctica, el total de respuestas obtenidas puede ser relativamente pequeño. Estas respuestas pueden no ajustarse a una sola dimensión, sino caer en distintas categorías. Para codificarlas para su análisis, resulta importante que las categorías sean independientes. Donde parece imposible separar más de un aspecto de tales respuestas, puede asignarse un tipo de respuestas combinadas en una categoría propia. Dichas categorías suelen agruparse después de acuerdo con su frecuencia, combinándolas de tal forma que se creen conglomerados racionales, no sólo agrupándolas con base en pequeños números en la celda. Por ejemplo, una pregunta abierta sobre el estado civil podría incluir las siguientes variantes:

Soltero, nunca casado, sin hijos o cualquier número de hijos.
Soltero, en unión libre, sin hijos o cualquier número de hijos.
Soltero, divorciado, sin hijos o cualquier número de hijos.
Casado, sin hijos.
Casado, con cualquier número de hijos.

Preparación para el análisis

Conforme se realiza la recolección de datos, y en la medida de lo posible, deben irse escribiendo las respuestas en la computadora. Esto significa que el sistema de codificación debe ser lo bastante flexible como para permitir las respuestas de la categoría "otras". Es más fácil combinar categorías que crear posteriormente unas nuevas.

El tratamiento estadístico dependerá del diseño de la investigación y de la naturaleza de los datos, ya sea en puntaje, frecuencia u orden.

Debido a la gran variedad de respuestas que la entrevista puede generar, y la abundancia de información que puede revelar respecto de las motivaciones, el razonamiento y los antecedentes que contribuyen a las respuestas, no resulta improbable que el investigador obtenga más información de la que pueda analizar con facilidad (en especial, cuando un solo estudiante-investigador tenga que hacerlo todo). Por lo tanto, habrá que tener cuidado al seleccionar los datos más relevantes para la pregunta de investigación.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Una de las grandes ventajas de las entrevistas consiste en que pueden usarse muchos y variados métodos para obtener y analizar la información. En esta sección se describen algunos enfoques cualitativos.

Estudio de caso

El análisis cualitativo de estudios de casos seleccionados puede ser valioso como complemento del tratamiento estadístico. Tales estudios de caso proveen reportes profundos sobre el punto de vista personal del entrevistado. "Le ponen carne a los huesos" de la estadística, al unir los componentes discretos del análisis en un todo integrado. Poseen también la capacidad de tratar con casos individuales que no se ajustan con facilidad en la amplia radiografía del análisis estadístico.

Análisis de contenido

El análisis de contenido considera la naturaleza de la comunicación verbal. El nivel de análisis puede dirigirse a las palabras, las frases o los temas. Las respuestas de las preguntas de la entrevista se transcriben textualmente y luego se categorizan de acuerdo con la unidad de medida seleccionada. Este método ha sido descrito por King (1994) como cuasiestadístico, en el que se pueden llevar a cabo análisis estadísticos comparando individuos o grupos mediante su distribución en categorías. En la actualidad, se encuentran disponibles programas computacionales para el análisis de contenido, tan confiables (Morris, 1994) como los análisis de codificación humanos. Muchos proponentes del análisis por computadora (Fielding y Lee, 1991; Tesch, 1991) defienden su eficiencia.

Análisis del discurso

Este enfoque multidisciplinario (Potter y Wetherall, 1987; Lupton, 1992) se refiere al análisis crítico del significado, dentro de su contexto sociocultural y político. La entrevista se trata en dos dimensiones: textual y contextual. El análisis del discurso se dirige a la interpretación de los temas, más que a la frecuencia de las palabras, frases y temas, como en el análisis de contenido. Mucho depende de la organización subjetiva que establezca el entrevistador con el material obtenido. Lupton (1992: 149) dice:

> Los promotores del análisis del discurso no demandan la objetividad o la verdad universal de sus comprensiones[…] la teoría del discurso reconoce ampliamente lo inevitable de una teoría con contexto y observador específicos; de hecho, el papel del análisis del discurso como herramienta crítica requiere de explicitar la perspectiva particular del comentarista.

La validación resulta de gran utilidad para el material textual real y se comparan otras interpretaciones del mismo material. En el caso de las entrevistas, se utilizan transcripciones detalladas de los textos utilizados. Las entrevistas pueden llevarse a cabo en varias ocasiones antes de hacer la interpretación final.

Enfoques multimétodos

La investigación multimétodos consiste en la aplicación de dos o más métodos diferentes al problema de investigación. Leonard (1995) explica que, aunque tiene muchos defensores, la investigación multimétodos no ha sido usada con frecuencia; particularmente, debido al trabajo extra involucrado, pero de manera más seria, debido al problema conceptual de tratar con cualquiera de las discrepancias que se descubren en los diferentes conjuntos de análisis. Los términos "validación cruzada" y "triangulación" se usan para referirse a las comparaciones entre dos o más enfoques del mismo problema. Dentro de estos métodos se considera que cada enfoque proporciona su propia perspectiva sobre el asunto. Por ejemplo, en un estudio de Leonard en el campo del desarrollo social infantil, se llevó a cabo un estudio cuasiexperimental utilizando marionetas como estímulo, mientras que en un estudio paralelo en un lugar adjunto, a las madres se las entrenó en técnicas de observación. Con las diversas formas en las que se pueden realizar entrevistas, los métodos multimedia podrían combinar de manera muy efectiva los enfoques cualitativo y cuantitativo.

EL USO DE LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN TRANSCULTURAL

La investigación transcultural demanda ciertas condiciones que no surgen cuando se trabaja dentro de una sola cultura. Las diferencias individuales y grupales intraculturales deben atenderse, pero el foco principal está en la influencia de los factores culturales sobre la conducta estudiada. Para hacer inferencias válidas respecto del papel de estos factores, se debe tener mucho cuidado al establecer el plan de investigación y la recolección de los datos.

Los estudios transculturales son de tres clases principales. La primera consiste en buscar una explicación universal de algún aspecto de la conducta; por ejemplo, encontrar si algún rasgo, relación o curso de desarrollo ocurre de modo similar o tiene una función semejante en una amplia variedad de contextos culturales. La segunda se concentra en extraer aspectos culturalmente específicos y contrastar dos o más grupos culturales. La tercera se refiere a la interacción de las personas con diferentes antecedentes culturales. La entrevista se utiliza en estas tres clases.

Los estudios transculturales pueden llevarse a cabo dentro de un país multicultural (como Australia) o en cooperación con investigadores de otro país cul-

turalmente distinto. Programas de investigación muy extensos pueden incluir la cooperación de un gran número de países.

Antes de continuar, será de utilidad aclarar la diferencia entre un estudio transcultural y uno transnacional. Transnacional remite a las comparaciones basadas en las diferencias entre las naciones. Un buen ejemplo son los Estudios Internacionales de Aprovechamiento Educativo, que comparan el desempeño de alumnos en una amplia variedad de países con pruebas estandarizadas en matemáticas, ciencias y otras materias. En un estudio transnacional efectuado en Australia y Malasia, por ejemplo, los grupos étnicos y culturales dentro de cada país podrían no identificarse en las muestras. Mientras que un estudio transcultural estaría más interesado en las similitudes y diferencias entre los grupos étnicos y culturales; cómo son influidos por factores basados en sus valores culturales y prácticas tradicionales. La selección de la muestra se haría de tal forma que se identificara cada uno de los grupos étnicos o culturales por separado, tanto dentro como a través de los dos países. El análisis se realizaría con los datos de cada grupo cultural comparado con las variables a estudiar.

Los aspectos teóricos necesarios de las definiciones de cultura y etnicidad no corresponden a este texto. Se ha escrito mucho sobre esta cuestión (véanse, por ejemplo: Thomas, 1986; Segall, Dasen, Berry y Poortinga, 1990; Keats, 1997). Los aspectos metodológicos que aquí interesan son los mismos si se trabaja con muestras definidas por la cultura o por la identidad étnica. Los aspectos relacionados con la comparación incluyen la equivalencia funcional de los conceptos, el idioma o idiomas utilizados en las entrevistas, los problemas de muestreo, la motivación y la familiaridad con las tareas y las respuestas de las preguntas. Cuando se trabaja en equipo, la selección y capacitación de los entrevistadores se vuelve muy importante, en especial si tienen que usar intérpretes (ver capítulo 13).

Compatibilidad de los conceptos

La primera necesidad es la equivalencia funcional del tema de estudio: deben tener el mismo significado en cada una de las culturas involucradas. El entrevistador no podrá obtener grandes avances si los conceptos implícitos en los temas de la entrevista son tan ajenos a la experiencia del entrevistado que simplemente no sepa de lo que habla el entrevistador. Es necesario explorar estas ideas desde el principio para asegurar que exista una comprensión común del tópico.

Este problema se resuelve mejor cuando los investigadores de cada cultura involucrada trabajan en equipo para planear el proyecto. El tema de investigación será más aceptable cuando sea de interés mutuo y satisfaga la necesidad de cada uno de los grupos culturales implicados. No debe darse el caso de un investigador que imponga a otro de diferente cultura, su problema para obtener beneficio propio.

Idioma y traducción

Necesitan considerarse dos aspectos: el idioma utilizado en el programa de la entrevista y el que hablan los entrevistadores. La construcción del programa tiene que iniciar de alguna forma, y por lo general será en el idioma del investigador principal o en un idioma común a todos los miembros del equipo.

La entrevista de selección debe construirse en el idioma que el entrevistado prefiera. Por lo general, su idioma materno; sin embargo, si el entrevistado prefiere usar un segundo idioma, como el inglés, pero él no es competente en éste, puede ser más recomendable realizar también una versión por escrito.

Cuando el programa debe traducirse a otro idioma para ser utilizado, ¿cómo puede confiarse en que la versión traducida tendrá la misma función que la original? El método más favorecido por la mayoría de los investigadores transculturales es el de "retraducción" (Brislin, 1986). Con este método, la primera traducción se vuelve a traducir al idioma original por otro traductor y se comparan ambas versiones. Este proceso se repite hasta que se resuelven los problemas.

Otro método es el de comité, en el que los problemas se exponen y resuelven en una discusión grupal. Una dificultad de este método emerge cuando un integrante domina al grupo, aun cuando no sea el mejor lingüista.

Los estudios piloto también pueden revelar dificultades conceptuales implícitas en los problemas de traducción. Algunas palabras pueden ser muy fáciles de traducir, mientras que otras necesitan una frase para expresar la idea. En estos casos, no hay problema sobre la equivalencia conceptual de la idea, pero en algunos otros el concepto puede ser único para cierta cultura y podría no tener equivalencia exacta en términos verbales en otra lengua. Si esto sucede, significa que será necesario hacer un análisis más amplio del concepto o pensarse en si debería omitirse del programa de la entrevista, lo cual dependerá de la importancia que tenga para la investigación.

El proceso de selección y capacitación de entrevistadores para la investigación transcultural puede incluir el uso de intérpretes para cada uno de los idiomas utilizados (por ejemplo, al trabajar en una comunidad indígena aislada o monolingüe). No es suficiente que estos entrevistadores sean intérpretes competentes en cada uno de los idiomas; también deben ser capaces de realizar las entrevistas de acuerdo con la metodología de investigación adoptada. Es importante incluirlos en los estudios piloto y en los procedimientos de traducción.

Actitudes culturales que afectan la entrevista en la investigación transcultural

Ya sea para investigación o con otros propósitos, la entrevista entre culturas incluye muchos aspectos de comunicación además del idioma (como se revisará con mayor detalle en el capítulo 13).

Los entrevistadores seleccionados deben ser debidamente aceptados por la comunidad. En muchas comunidades o culturas, las siguientes acciones resultan inaceptables:

- Enviar a una mujer a entrevistar a un hombre.
- Enviar a un hombre a entrevistar a una mujer.
- Entrevistar a solas a una mujer casada.
- Entrevistar a una mujer casada sin la presencia de su marido.
- Enviar a una persona de una religión a entrevistar a otra de diferente religión cuando ambas facciones se encuentran en conflicto.
- Mencionar los nombres de personas recién fallecidas.
- Referirse directamente a cuestiones tabú.
- Hacer preguntas como medio para obtener información.
- Dar respuestas directas en vez de hacerlo sin rodeos.
- Ver directamente a la cara de la persona mientras está hablando.
- Responder de forma tal que haga quedar mal a quien pregunta.

Éstos son sólo algunos ejemplos. Existen muchas variaciones individuales y sociales sobre cómo pueden tolerarse estas conductas. Es menos probable que los entrevistados jóvenes, aquellos que tienen mayor educación y quienes tienen experiencia con personas de otras culturas, mantengan restricciones culturales tan tradicionales.

Obtener acceso

En diversos contextos culturales, el acceso a entrevistados potenciales puede estar muy restringido: los investigadores y sus asistentes no pueden simplemente aproximarse a una persona y pedirle una entrevista. En algunos casos, los investigadores necesitan obtener la aprobación de los líderes de la comunidad antes de acercarse a los pobladores. Una vez alcanzado un acuerdo, generalmente se da la cooperación. Tal consentimiento resulta esencial para muchas minorías étnicas recelosas de la intrusión de los investigadores.

Un punto importante a recordar para establecer tales acuerdos, es asegurarse de haber contactado al líder o líderes de la comunidad. Si existe un desacuerdo interno en la comunidad —ya sea religioso, político o sobre derechos tradicionales— será conveniente verificar de antemano quién resultaría el mejor intermediario. Lo que puede parecer trivial para un extraño puede tener serias implicaciones en las relaciones dentro de la comunidad étnica o cultural.

Realimentación

Después de finalizada la investigación es una obligación dar algún tipo de realimentación a la comunidad mediante un reporte. Si no es sencillo contactar a los participantes de manera individual se puede dar un reporte global a los líderes de la comunidad.

RESUMEN

En este capítulo se presenta la entrevista como el medio principal de recolección de datos en una investigación. Se exponen las razones para elegir la entrevista y se explican los métodos para llevar a cabo los estudios. Se concede particular importancia a la confiabilidad y validez, lo que incluye la capacitación de los entrevistadores, la codificación de respuestas y el análisis de contenido. Al discutir el uso de la entrevista en la investigación transcultural, los aspectos de especial importancia fueron la equivalencia de conceptos y la equivalencia funcional del muestreo, el contenido de los programas de entrevista, el idioma utilizado y los problemas de traducción.

ACTIVIDADES

Una de las mejores formas de aprender a usar la entrevista en investigación es planear un pequeño proyecto y llevarlo a cabo.

Construya las preguntas usando diferentes formatos y siga los pasos expuestos con anterioridad. Verifique que se ha mantenido dentro de una determinada línea y que no existen sesgos ocultos en sus preguntas o en la manera de interpretar las respuestas, usando el método de análisis estructural revisado en el capítulo 6.

Puede hacer esto en un marco transcultural, pero vigile las diferencias culturales en cuanto al idioma y las relaciones entre el entrevistador y los entrevistados.

Capítulo 8

La entrevista en escenarios organizacionales

Las organizaciones emplean la entrevista en una amplia variedad de situaciones, incluye desde la más simple entrevista de mostrador, encuestas de opinión, hasta entrevistas de investigación de mercados, referidas en el capítulo 2. El uso más frecuente de las entrevistas tiene relación con el empleo, en particular: en la selección del personal, la evaluación del desempeño y los despidos. Como existe literatura vasta sobre estas entrevistas y muchos de los hallazgos son contradictorios, será necesario delimitar este capítulo con algunos de los aspectos principales.

Selección de personal

El foco de investigación en las entrevistas de selección de personal radica en el grado de eficiencia de la entrevista para predecir el desempeño posterior del candidato. La mayoría de la literatura sugiere que la entrevista no tiene mucho éxito en este sentido. Revisiones de estudios en Gran Bretaña y en Estados Unidos (Aamodt, 1991; Statt, 1994; Ribeau y Poppleton, 1978; Herriot, 1991; Avery y Baker, 1990) muestran correlaciones bajas con los criterios del desempeño posterior (del orden de +0.16 a +0.23). Sin embargo, todos estos autores critican las metodologías de al menos algunos de los estudios incluidos en sus investigaciones. Como la información buscada difirió ampliamente y se incluyeron muchos tipos de empleos distintos en estos estudios, Ribeau y Poppleton consideran que no es sorprendente que exista poco acuerdo y que las correlaciones sean tan bajas. Se mostró cierta mejora cuando las entrevistas fueron estructuradas, pero los juicios de algunos entrevistadores sobre los mismos candidatos difirieron de modo considerable.

Si la validez predictiva no es un criterio útil, ¿para qué otras funciones sirve entonces la entrevista de selección? La entrevista puede mostrar qué tan bien se

ajustará el postulante a la organización. Si éste es el caso, las impresiones personales serán utilizadas tanto como las predicciones de la ejecución.

Al respecto, Wernimont y Campbell (1968; citados en Statt, 1994) hicieron una distinción útil entre señales y muestras. Mientras que las muestras de trabajo, como una prueba de mecanografía o los detalles de un currículum, pueden proporcionar evidencia del desempeño anterior, en una entrevista se reacciona ante las señales, junto con las interpretaciones de personalidad y los rasgos de atribución, obtenidos con medidas tales como las pruebas psicológicas. Las señales derivadas de la entrevista conducen hacia las interpretaciones que hacen los entrevistadores respecto del comportamiento del entrevistado en ese momento, y cómo juzgan las cualidades personales de éste.

La investigación (Furnham, 1992; Aamodt, 1991; Argyle, 1992) ha demostrado que las primeras impresiones son influencias bastante poderosas. Las impresiones son más favorables cuando el entrevistado se asemeja más al entrevistador. Se reportan diferencias complejas con base en el género: las entrevistadas son mejor juzgadas si son atractivas, con un estilo femenino en apariencia y vestido, mientras se trate de un puesto de nivel medio. Pero cuando se trata de un puesto de nivel alto, es probable que sean juzgadas menos favorablemente que los hombres y que el atractivo personal se vea menos favorecido si presentan un estilo femenino.

También se ha sugerido que las necesidades de los entrevistadores pueden ser más importantes que las cualidades del candidato. Los representantes de la organización sienten necesidad de tener contacto personal con quien vaya a ser nombrado. Como los candidatos entrevistados forman parte de un selecto grupo pequeño, elegido entre un gran número de candidatos (la mayoría de ellos ya han sido excluidos del proceso), los entrevistadores desean tener alguna experiencia de interacción con los entrevistados para juzgar su compatibilidad con ellos mismos y con la organización. La investigación sugiere que la decisión se toma durante los primeros minutos de la entrevista y, por tanto, se basa en las primeras impresiones.

Para contrarrestar este problema, los autores proponen diversos métodos para mejorar la predictibilidad y superar los factores subjetivos de sesgo.

Statt (1994) considera que el tamaño del panel de entrevistadores no debería ser mayor de dos o tres. Un panel grande es intimidante y no más confiable, debido a los diferentes intereses representados.

Parece haber un acuerdo general entre los autores de que la entrevista estructurada resulta más eficiente para predecir que la entrevista no estructurada. La entrevista estructurada debe contener las mismas preguntas para cada entrevistado.

Los multimétodos que utilizan señales y muestras deben usarse en la medida de lo posible. Éstos incluirían las muestras del trabajo anterior, los datos de

pruebas y las escalas psicológicas, y proporcionarían información precisa sobre la naturaleza del empleo y de la organización.

La entrevista de evaluación del desempeño

Estas entrevistas tienen dos funciones principales: de desarrollo y administrativa. La primera consiste en proporcionar realimentación al empleado acerca de sus fortalezas y debilidades, y sobre las formas de cómo mejorar su desempeño. La función administrativa sirve para que la gerencia evalúe el desempeño del empleado.

Las entrevistas de evaluación también se utilizan cuando existe probabilidad de despedir empleados a consecuencia de una reestructuración interna y para tomar decisiones de aumento de salario. Éstas ocurren después de que un empleado ha trabajado durante cierto tiempo en la organización; sin embargo, el lapso varía de una organización a otra.

- Aamodt (1991) recomienda tomarse un buen tiempo para estas apreciaciones, tanto en la preparación como en la conducción de la entrevista.
- Se encontró (Aamodt, 1991) que en Estados Unidos, los reportes moderados —por ejemplo, que el desempeño de un empleado sea "satisfactorio"— generan insatisfacción del empleado.
- Deben discutirse las razones de cualquier evaluación negativa.
- Debe permitirse a los empleados declarar primero su propia evaluación de desempeño.
- Primero debe darse realimentación positiva.
- Una vez identificados los problemas, la última etapa es la búsqueda de soluciones.

Se ha recurrido a métodos múltiples que utilizan calificadores, criterios objetivos basados en cantidad y calidad del trabajo, y escalas subjetivas (como las de incidentes críticos y de comparación de empleados). Ribeau y Poppleton reportan que los calificadores fueron más efectivos cuando ocupaban un puesto no mucho más alto que el empleado, mientras que los evaluadores por entrevista incrementaron su efectividad cuando ocupaban un puesto más alto que los calificadores.

La entrevista de salida/despido

Los problemas inherentes en estas entrevistas se revelan en el número de términos que se utilizan. Esto incluye conceptos como "separación", "terminación",

"salida", "reducción" y "recorte de personal". Mientras que muchos de los términos empleados por la administración tienden a ser eufemismos, el empleado tiene más probabilidad de pensar en ellos con el significado de "me echaron" o "me corrieron".

Por desgracia, en los tiempos actuales de cambio, tales entrevistas son bastante frecuentes. No sólo empleados de fábricas y de oficina, sino muchos mandos medios y directivos están siendo recortados por venta y reestructuración de las compañías.

Si la intención es eliminar al empleado de la organización, ¿existe alguna necesidad de prestar atención a este tipo de entrevista? Existen numerosas razones: una podría ser simplemente la de tener un gesto de cortesía por parte del directivo; otra, con el fin de mantener una buena reputación de la compañía u organización. El empleado puede haber prestado un buen servicio y tal vez no existan quejas sobre sus cualidades personales, su motivación o desempeño. O bien, puede darse un trato legal donde la intención sea evitar un problema con el sindicato, que podría alegar "despido injustificado".

Si la persona ha laborado en la compañía durante muchos años, la relación de confianza e interdependencia que se ha construido con el paso del tiempo se ve abruptamente amenazada. Para una persona en un puesto de nivel medio, o incluso de nivel directivo, ser prospecto de desempleo puede ser devastador, a pesar de las gratificaciones concomitantes.

¿Qué métodos de entrevista pueden aplicarse para aliviar el estrés de tales encuentros?

Reconocer el valor del empleado puede ser de utilidad, pero estos argumentos deben ser sinceros, ya que de otro modo solamente producirán más ansiedad o estrés.

Mostrar una actitud de interés por el futuro de la persona será un enfoque favorable. Podría incluirse ayudarle a buscar otro puesto, al contactarle con agencias de empleo, buscar que el empleado tenga acceso a los máximos servicios de bienestar familiar y asegurarse de que la persona conozca con todo detalle cómo obtener ayuda.

Cuando otra empresa adquiere aquella donde labora el empleado en cuestión, o cuando se implementa una reorganización desde el nivel más alto, el entrevistador que conduce la entrevista de salida es tal vez el menos responsable de la situación. Con todo, aunque el argumento "No es algo personal; es una política de la empresa" pueda ser cierto, es poco probable que el entrevistado lo perciba de manera favorable, puesto que el entrevistador es quien mantendrá su empleo. Por lo tanto, parecería ser una táctica algo dudosa.

RESUMEN

Aun cuando la entrevista se lleva a cabo en una variedad de actividades dentro de las organizaciones, este capítulo se ha delimitado a las tres más usadas: entrevista para selección, para la evaluación del desempeño y de salida o de terminación de empleo. La investigación sobre la capacidad predictiva de la entrevista de selección sugiere no ser un buen previsor del desempeño posterior: parece, sin embargo, que otras necesidades del panel de entrevistadores son con frecuencia más importantes, como la necesidad de tener cierto contacto personal antes de que el empleado comience a trabajar. Una forma de mejorar la predictibilidad es vincular el contenido de la entrevista con la tarea requerida, mediante el uso de una combinación de métodos con muestras de trabajo y pruebas psicológicas. Las formas sugeridas para mejorar las entrevistas de evaluación del desempeño incluyen al empleado en el proceso y el seguimiento de la evaluación, con sugerencias positivas para mejorar el desempeño. Una actitud generosa hacia las necesidades futuras del empleado, así como ayudarle a obtener otro puesto o derechos de bienestar social, se proponen como medios para suavizar el impacto de la entrevista de salida.

ACTIVIDADES

Realice un juego de roles (*role-playing*) de cada uno de los tres tipos de entrevista revisados. Esto le ayudará a desarrollar empatía con los entrevistadores y los entrevistados.

Trate de asegurarse que tomará el papel tanto del entrevistador como del candidato o empleado entrevistado.

Platique con algún conocido que recientemente haya asistido a una de esas entrevistas en calidad de entrevistado. ¿Cuáles fueron los sentimientos de esa persona? ¿Hubo algo que no se le preguntó y que sintió que debía haber sido mencionado? Si es posible también, platique con alguien que haya estado en el panel de selección.

Capítulo 9

La entrevista con niños

¿Cómo percibe el niño la situación cuando un adulto lo entrevista? ¿Puede un entrevistador adulto mostrar empatía a pesar de las diferencias en edad y experiencia? ¿Puede un entrevistador basarse en las respuestas que da un niño? ¿Qué tipo de lenguaje debe utilizar el entrevistador para comunicarse con un niño? Éstos son algunos de los desafíos que se enfrentan cuando se llevan a cabo entrevistas con niños. Sin embargo, estas experiencias pueden resultar gratificantes y divertidas, tanto para el entrevistador como para el niño; existe mucha evidencia de que incluso niños muy pequeños pueden tener total participación y dar respuestas confiables. En este capítulo se mostrará cómo conducir entrevistas con niños para provocar actitudes y niveles de pensamiento (como en la entrevista de investigación), para así obtener información (como en la entrevista cognitiva). Situaciones de estrés severo, como traumas, abuso infantil y testimonios en tribunales, serán temas tratados más adelante (ver cap. 15).

Ponerse al nivel del niño

Desde el punto de vista del niño, los adultos son enormes. La visión que tienen de los adultos no es la de sus caras, sino de sus pantalones, faldas y piernas. Para establecer contacto visual con el niño, la primera regla es bajar físicamente al nivel de su rostro. Usted puede haber notado que las maestras de preescolar pasan mucho tiempo agachadas y sentadas en cuclillas para estar al nivel de los niños. Si usted no es tan flexible, necesitará una silla, pero deberá quedar al mismo nivel que el niño. Practique hasta que se sienta cómodo.

Organización de las condiciones físicas

Por desgracia, es cierto que las entrevistas con niños a menudo deben operarse en condiciones improvisadas y no muy privadas, como en la escuela, donde el

único salón disponible tiene capacidad como para 30 niños, en la biblioteca o en el gimnasio. A pesar de la dificultad, el entrevistador debe tratar de acondicionar para obtener un lugar confortable, silencioso y sin interrupciones. Es preferible un salón pequeño en el que el entrevistador y el niño no se distraigan con el ir y venir de la gente. No es necesario, y de hecho probablemente es una mala idea, tener un salón decorado con muchas fotografías y objetos móviles que atraigan la atención del niño, lo cual genera distracciones. Los colores brillantes están bien, pero debe evitarse una decoración sobrecargada.

El mobiliario deberá favorecer al niño y no al entrevistador. Las sillas deben ser lo suficientemente fuertes como para sostener a un adulto y a un niño activo, y lo bastante bajas para que los pies del niño alcancen el piso cómodamente. La altura de la mesa también debe ser tal que el niño pueda ver fácilmente los materiales de estímulo, y alcanzarlos si es preciso. Si se le pide al niño sujetarlos, tocarlos o manipularlos de cualquier manera, deben de ser lo suficientemente fuertes para aguantar el trato rudo, seguros de manejar y libres de sustancias tóxicas.

También debe existir un lugar para poner el material de trabajo fuera del alcance del niño cuando no se utilice; otra mesa o silla pequeña pueden ser adecuadas para este propósito.

Algo para que el niño haga

Muchas entrevistas con niños se realizan en el contexto de alguna otra tarea. Por ejemplo, por lo regular las pruebas de investigación sobre desarrollo social con niños en tareas cognoscitivas y conceptos, se realizan de manera individual. Se presenta la tarea y se hacen preguntas sobre algún aspecto de la tarea solicitada. Pueden pedirse las razones de las respuestas. Las entrevistas clínicas con niños también utilizan actividades como complemento a las preguntas. Todas las pruebas proyectivas incluyen preguntas sobre fotografías, muñecas, marionetas y demás elementos que se presentan.

Cuando la entrevista forma parte de una experiencia total, como en la situación de las pruebas de investigación, las demandas de la tarea determinarán las características de la actividad. En este caso, la actividad deberá representar las variables de manera sistemática. El desarrollo de los materiales para la actividad, el formato de pregunta y las instrucciones, integran el procedimiento total de la prueba. Al final de este capítulo se presenta un ejemplo en la "Entrevista con Joshua" (se entrevista a un niño sobre la distribución de recompensas que siguen a los eventos de la historia utilizada en la entrevista).

En esta entrevista con Joshua, un niño chino de cuatro años de edad, resulta evidente la fluidez de su pensamiento sobre el tema. Un trabajo previo (Keats & Fang, 1996) demostró que los niños chinos de cinco años son bastante estables en sus conceptos; pero, a diferencia de los niños australianos, algunos también

dieron preferencia al más pequeño de la historia que se les contó, como Joshua lo hizo. Esto va de acuerdo con la enseñanza tradicional (china) de cuidar al más joven. Joshua fue incapaz de articular su razonamiento y podría estar de acuerdo con una distribución equitativa que fuera justa, pero no con la distribución más avanzada que balanceara esfuerzo y producto con habilidad. El nivel conceptual de las respuestas de Joshua a las preguntas finales, también demuestra esta fluidez. Él no encuentra problema en pretender ser chino o australiano, pero vincula su identidad cultural con su capacidad en el idioma: el entrevistador no puede ser chino porque no habla chino. Esto apoya los resultados sobre la noción de identidad que encontró Weinreich (1999) tanto en niños mayores como en adolescentes.

Con menor formalidad, pueden usarse una gran variedad de actividades para reforzar las preguntas. Suele ser útil jugar con muñecas, proponer dibujos e historietas, emplear juguetes diversos: carritos y casitas, bolsas de compras y areneros. Las preguntas pueden formularse en videos y caricaturas. También quizás sean de gran ayuda la plastilina, los crayones y papel para dibujar. Lo principal es recordar que la actividad debe elegirse cuidadosamente, de tal forma que se convierta en una parte integral de la entrevista, y no en una simple diversión. El *rapport* logrado de antemano con una actividad de juego no debe terminarse abruptamente cuando inicie el cuestionamiento real.

Hablar con niños

La observación casual y la experiencia propia con familiares más jóvenes, así como la evidencia de investigación sobre la adquisición del lenguaje en los niños (Brown, 1973), revelan que los adultos cambian su estilo de hablar cuando platican con niños pequeños. Hablar como bebé con los infantes acompaña una forma de vocabulario y sintaxis simplificados que se usan con niños de 1 a 2 años. Conforme el niño aprende el lenguaje empieza a utilizar una gramática modificada que implica las reglas de las formas verbales, como en la oración "Juan golpeó al perro".

Mucho se ha escrito sobre esta etapa de la adquisición del lenguaje. Aproximadamente a los cinco años de edad, un niño con desarrollo normal ha adquirido toda la gramática necesaria para transmitir sus necesidades, expresar ideas y responder preguntas. Esto parece ser cierto sin importar el idioma nativo (para más ejemplos, véase Munroe y Munroe, 1994).

Aun cuando debe ser considerado el nivel general de desarrollo del lenguaje de un niño, no es necesario que un entrevistador hable con los niños en tono condescendiente. Para transmitir la idea deseada, el lenguaje debe ser claro y sencillo; deben evitarse las oraciones largas y complicadas. Por lo general, presenta poca dificultad hacer una pregunta a la vez, expresada de manera simple. Evite preguntas retóricas. Verifique que el niño conoce el significado de cierto

término antes de realizar preguntas basadas en este mismo. Existen muchas diferencias individuales en cuanto a habilidades para el lenguaje, por lo que es importante realizar etapas de introducción dirigidas a desarrollar un buen *rapport*, con el fin de encontrar el nivel apropiado del lenguaje.

Memoria y comprensión en los niños

¿Qué tan confiable es el relato de un niño sobre un evento, comparado con el de un adulto? Esta pregunta se relaciona con el problema de lo fácil que es influir las respuestas de un niño. Con frecuencia se afirma que, debido a que el entrevistador suele estar en una posición de mayor poder, los niños son influidos con mayor facilidad que los adultos por preguntas que sugieren la respuesta. También se dice que los niños, debido a su menor desarrollo cognoscitivo, son más susceptibles que los adultos a equivocarse al recordar los eventos. Aunque la evidencia de investigación no apoya estos argumentos.

El estudio de Dent (1992) demuestra que la edad del entrevistado no es un factor tan importante para cambiar un testimonio cuando se enfrenta a preguntas que sugieren la respuesta. Dent encontró que, aun cuando existía un aumento en la resistencia en niños mayores, la ingenuidad de los niños pequeños ayudó a mantener sus opiniones; mientras que los adultos estaban más preocupados por las implicaciones sociales y la necesidad de ser aceptados favorablemente.

Esta investigación también demostró que la memoria de los niños pequeños puede ser altamente confiable, inclusive al responder preguntas que sugieren la respuesta y tener recuerdos contrarios. Los hallazgos tienen particular interés en situaciones donde los niños deben presentar evidencia en la corte (ver capítulo 15).

La imaginación de los niños

La intensidad y creatividad de la imaginación infantil puede ser de gran ayuda en la entrevista, especialmente cuando se le pide a un niño inventar, a manera de historia, una respuesta sobre alguna actividad. Por ejemplo, en el juego de la arena, las figuras pueden representar a los miembros verdaderos de la familia, casas y mascotas verdaderos, junto con guerreros espaciales, naves interplanetarias y dinosaurios; todos en una misma historia.

Esta respuesta imaginaria no debe ser interpretada como un error de memoria o recuerdo. La habilidad del entrevistador consiste en separar lo que se basa en la experiencia de lo que es una fantasía, y retomar el tema medular de la entrevista sin menospreciar la narración imaginaria del niño, lo cual demostraría un rechazo al esfuerzo del niño.

Las diferencias individuales en el temperamento, en la capacidad cognoscitiva y en las habilidades del lenguaje, influyen la capacidad imaginativa del niño.

Recompensas

El hecho de que un niño deba recibir una recompensa por participar en una entrevista, es un tema siempre polémico. Por una parte, parece justo que se recompense el esfuerzo del niño; por la otra, la promesa de una recompensa puede constituir un soborno.

Es mejor evitar que la cooperación del niño se base en recibir una recompensa posterior. Esto puede conllevar malos resultados con mucha facilidad. Considere el siguiente ejemplo. Usted está entrevistando a dos niñas, formulando las mismas preguntas a ambas con relación a un incidente en el que las dos estuvieron presentes. Para conseguir su cooperación, usted les ofrece un premio por contestar a sus preguntas y les promete una recompensa mucho más atractiva si le dicen todo lo que puedan recordar de lo que pasó.

Una de las niñas sólo piensa en obtener la recompensa deseada y contesta con seguridad y fluidez de acuerdo con la manera en que ella piensa que es la más correcta para complacerlo a usted, independientemente de la precisión de los detalles. Su historia se vuelve cada vez más adornada conforme avanza. ¿Le daría la recompensa aun sabiendo lo que ella está haciendo? ¿Se la daría porque está siendo servicial? O acaso ¿se la retendría porque no está diciendo la verdad?

La otra niña no es segura ni fluida. Cuenta su historia titubeante, haciendo muchos intentos fallidos. Entre más confundida está, más se percata de que la expectativa de la recompensa se va desvaneciendo, hasta que pierde total confianza y ya no continúa. ¿Le daría una recompensa? De ser así, ¿cuál sería? Si se la diera, ¿pensaría ella que usted fue injusto porque sabe que no dio información satisfactoria sobre el incidente tal como ella lo recuerda? Si no se la diera, ¿no reforzaría sus sentimientos de incompetencia? Esta niña puede fácilmente percibir esta entrevista como un examen que reprobó.

Si se va a dar una recompensa debe otorgarse en agradecimiento al esfuerzo del niño, y sólo por su participación, no por la calidad de su desempeño ni por la veracidad de sus respuestas. Sería mucho mejor trabajar arduamente para desarrollar un buen *rapport* al inicio, y con ello asegurar que la experiencia de tomar parte en la entrevista sea tan agradable como para que sea una recompensa en sí misma. Usted no quiere suscitar una situación en la que el tamaño de la recompensa tenga que aumentarse constantemente, a fin de satisfacer las demandas de los niños (o participantes en general).

Duración

No es posible establecer límites de tiempo en las entrevistas con niños. Diez minutos puede ser mucho tiempo para un niño pequeño cuando las preguntas son demandantes, pero si se le involucra en una actividad absorbente, el periodo

suele ampliarse bastante, antes de que el niño se canse. El tiempo que un niño pueda dedicar a su participación dependerá de muchos factores, incluyendo la edad, la dificultad del tema y las condiciones ambientales que puedan distraer su atención.

Cuando el niño empieza a inquietarse en la silla y evita el contacto visual, es probablemente el indicador de que la entrevista debe terminar pronto. Un cambio de actividad o tema puede ser suficiente para redirigir la atención del niño, pero si está muy cansado, perderá la concentración. Planee varios descansos. Los movimientos inquietos también pueden significar que es necesario dar un descanso para ir al baño. En este caso, no albergue demasiadas esperanzas por su afán de continuar con la entrevista. La concentración del niño se perderá y probablemente terminará la entrevista en un desastre.

RESUMEN

Este capítulo nos condujo a un escenario donde pueden unirse los diversos hilos que conforman la totalidad dinámica de una entrevista. Se ha planteado hasta el momento cómo echar a andar una entrevista, el desarrollo de la relación entrevistador-entrevistado, la redacción de las preguntas, el desarrollo estructural de la entrevista, yendo hacia delante y hacia atrás con la exploración, interpretando las respuestas verbales y los mensajes no verbales. Cuando practique sus técnicas, y conforme sus habilidades se vayan desarrollando, encontrará que la entrevista es un asunto absorbente y fascinante. En los siguientes capítulos se explicará cómo aplicar estas habilidades en una amplia variedad de situaciones.

ACTIVIDADES

Para desarrollar sus habilidades de entrevista con niños, realice una pequeña serie de preguntas sobre algún tema de interés que sea adecuado para niños. Algunas preguntas posibles pueden ser sobre qué les gusta de la televisión o qué juegos les gustan, o qué podrían hacer los niños para mejorar el ambiente. Para comenzar, elija un tema que no involucre relaciones interpersonales estresantes.

Puede trabajar individualmente, en pares o en grupo.

Puede optar por hacer esto como un estudio pequeño, para lo cual deberá consultar el capítulo sobre entrevista de investigación para ayudarle a establecer el programa de su entrevista.

Si usted sólo desea adquirir algunas habilidades prácticas, también sería importante preparar un programa de entrevista.

En cualquier caso, usted necesita iniciar la actividad con pocos niños, digamos de entre cinco y 12 años de edad.

Para ayudarle a preparar sus preguntas, interrogue a dos niños de cada edad, es decir, que tengan 5, 7, 9 y 12 años, sobre qué creen que significa el tema que usted les propone.

Permita que le den sus propias ideas. Observe la diferencia en las formas de hablar y conceptualizaciones respecto a sus edades.

Usted necesitará registrar lo que ellos dicen. Antes de acercarse al niño, asegúrese de que su equipo de grabación funciona correctamente y que puede registrar las respuestas. Pruébelo primero con un amigo.

¿Necesitará algunos materiales especiales para las actividades? Prepárelos con suficiente antelación, así como el lugar donde se utilizarán, antes de que realice el primer acercamiento con el niño al que va a entrevistar.

Pruebe su programa de entrevista con un amigo o compañero. ¿Existe algún sesgo en la forma en que se expresan las preguntas? ¿Está muy difícil de comprender el vocabulario que utiliza? ¿Son muy largos o complejos los enunciados?

Ahora usted está listo para entrevistar. Practique tanto como pueda con grupos de diferentes edades hasta que se sienta seguro de que está cómodo con los niños, y ellos con usted. Éste debe ser un ejercicio ilustrativo y divertido para ambos, usted y los niños.

ENTREVISTA CON JOSHUA

Joshua tiene cuatro años. Su nombre chino es Han, pero cuando está con australianos utiliza el nombre de Joshua. Es hijo de padres chinos y ha vivido en Australia casi dos años y medio. Habla inglés y chino y va al centro preescolar y guardería. Sus padres también hablan chino e inglés. Recientemente lo llevaron a visitar a sus abuelos a Chengdu, una gran ciudad en la provincia de Sichwan, en China.

La entrevista se llevó a cabo en la casa de Joshua. La "Historia de las Manzanas" fue utilizada como material estímulo para la entrevista. Esta historia fue creada para analizar —en niños chinos y australianos— el desarrollo de los conceptos de justicia en la entrega de recompensas. En el estudio original, reportado en su totalidad en Keats y Fang (1996), los niños más pequeños tenían cinco años de edad. Paralelamente, se elaboraron las versiones china y australiana del material de estímulo con ilustraciones similares (excepto por el color del pelo, que era distinto); los personajes tenían nombres de acuerdo con su respectiva nacionalidad.

La historia trata de cuatro niños que ayudan a un granjero pobre y enfermo que es incapaz de cosechar las manzanas de los árboles cuando éstas están maduras. Los cuatro niños ofrecen ayuda: un niño, Xaio Qiang; una niña, Li Li, un poco menor; un niño mucho mayor, Xiao Tao; y Ming Ming, un niño mucho menor. Xiao Quiang trabaja arduamente y al final del día tiene una gran canasta de manzanas. Li Li también trabaja muy duro y al final del día tiene una gran canasta, aun cuando no es tan grande como la de Xaio Quiang. Pero Xiao Tao es flojo y, en vez de trabajar con esfuerzo, caza mariposas y cigarras; al final del día sólo cuenta con un pequeño número de manzanas en su canasta. Ming Ming trabaja con entusiasmo pero, claro, por su corta estatura no puede alcanzar las ramas, por lo que únicamente recoge las manzanas que se caen, y al final del día tiene casi tantas como Xiao Tao. La ilustración muestra a los cuatro niños con sus canastas de manzanas.

E: Joshua, tengo una historia para ti. Espero que te guste. Se trata de unos niños y unas manzanas. Te haré algunas preguntas sobre ella. Tenemos una grabadora que me ayudará a recordar lo que decimos. La puedes probar si quieres. ¿Quieres decir algo en la grabadora? (Joshua asiente.)

E: ¿Puedes contar hasta diez?

J: Sí. Puedo contar. (Cuenta hasta diez en inglés.) Puedo contar también en chino. (Cuenta hasta diez en chino.)

E: Muy bien. Ahora sabemos que la grabadora funciona. Joshua, sé que fuiste a China, ¿no es así? Esta historia es sobre unos niños que viven en China. Aquí está, tenemos unas fotos también.
(El entrevistador cuenta la historia y enseña las fotos utilizando los nombres chinos.)

E: Cuando el granjero vio que los niños lo ayudaron se sintió mucho mejor y quiso darles un premio. ¿Qué crees tú que el granjero les dio como recompensa?

J: Unas manzanas.

E: Sí, unas manzanas. Aquí está la canasta y aquí están las manzanas.
(El entrevistador saca una pequeña canasta y mete en ella ocho brillantes y rojos sacapuntas de plástico en forma de manzana para figurar las de la historia.)

J: Yo no recogí ninguna.

E: Míralas, ¿no son hermosas? Puedes contarlas si quieres. (Cuenta con Joshua.)

E: Ahora, ¿cómo debería el granjero dar esas ocho manzanas a los niños para que fuera justo? ¿Crees que es justo sacar las manzanas? ¿Sabes lo que significa "justo"? (Joshua niega con la cabeza.)

E: Bueno, "justo" significa que es bueno para todos, correcto.
J: Sí.
E: Ahora tú toma las manzanas y ponlas en donde tú piensas que deben ir. (Joshua le da cuatro al niño más chico, Ming Ming; dos al niño Xaio Qiang; dos a la niña Li Li, y ninguna al niño mayor Xiao Tao.)
E: ¿Ahora él tiene…?
J: Cuatro.
E: ¿Y él tiene…?
J: Dos.
E: ¿Y ella tiene…?
J: Dos.
E: ¿Y él tiene…?
J: Ninguna. (Joshua las cuenta.)
E: Bueno, ¿por qué no le diste a Xiao Tao alguna?
J: [Risas.] Porque… porque…
E: ¿Por qué le diste a Ming Ming cuatro?
J: Porque quiero.
E: Tú quieres. Bueno. ¿Por qué quieres?
J: Porque… pensé en eso.
E: ¿Qué pensaste?
J: No sé.
E: Bueno, ¿por qué le diste a ella dos?
J: Porque quise.
E: Bueno, creo que eso está muy bien. Pero hay muchas otras formas en que el granjero las hubiera repartido. ¿De qué otra forma lo podría hacer?
J: No sé.
E: Te enseñaré algunas otras formas. ¿Qué tal si le damos a él dos, y a ella dos, y a él dos, y a él dos? [El entrevistador pone dos manzanas en cada niño.] ¿Sería justo?
J: Sí.
E: ¿De verdad? ¿Por qué sería justo?
J: Porque todos tienen lo mismo.
E: ¿Y eso es bueno?
J: Sí.
E: Bien, te puedo decir otra manera en que lo podemos hacer. Qué tal si le damos tres a Xaio Qiang y a Li Li dos, y le damos a Ming Ming y a Xiao Tao una. ¿Sería justo?
[Mientras habla, el entrevistador pone las manzanas en la foto de cada niño.] [Joshua niega con la cabeza.]

E: ¿No? ¿Por qué no?
J: A él sólo le tocó una.
E: Ya veo. Bueno, él no recogió tantas. Es un niño grande y no recogió muchas. ¿Pero no es justo?
[Joshua niega con la cabeza.]
E: Está bien, vamos a intentar otra forma. ¿Qué tal si le damos una más? [El entrevistador toma una de Ming Ming y se la da a Xiao Tao.] ¿Ahora si es justo?
J: No.
E: ¿Por qué no es justo?
J: Porque éste sólo tiene una.
E: ¿Crees que el granjero fue amable al darles manzanas a los niños?
J: Sí.
E: Si tuvieras más manzanas, ¿crees que el granjero haría mejor si las diera todas? [El entrevistador introduce cuatro manzanas más a la canasta.]
[Joshua les da tres manzanas a cada uno.]
E: Ahora todos tienen lo mismo. ¿Estás contento con eso?
J: Sí.
E: ¿Te gustan las manzanas, Joshua?
J: Sí.
E: ¿A dónde vas para conseguir manzanas?
J: Sólo se compran.
E: Sólo las compras. ¿En dónde las compras?
J: En la tienda.
[Las siguientes preguntas investigan sobre compras en China y Australia. El grupo final de preguntas resalta temas de identidad cultural.]
E: Cuando fuiste a China, viste a tu abuela y a tu abuelo. Ellos viven en China. ¿Son chinos?
J: Sí.
E: Tú vives en Australia, ¿eres australiano?
J: Sí.
E: ¿Por qué eres australiano?
J: Porque puedo hablar inglés.
E: ¿Eres chino?
J: Sí, porque puedo hablar chino.
E: ¿Siempre serás chino?
J: Sí.
E: ¿Tu papi y tu mami son chinos?
J: Sí.

E: ¿Una persona puede ser china y australiana también?
J: Sí. Yo puedo ser chino y puedo ser australiano.
E: ¿Yo puedo ser chino?
J: No, porque tú no hablas chino.

Capítulo 10

Entrevistas con adolescentes

Para los propósitos de este capítulo, el término "adolescente" se referirá a la gente joven entre 12 y 18 años de edad. No obstante, estas edades no se tomarán rígidamente para limitar el inicio y término de la adolescencia. Se trata de una etapa de desarrollo, más que de un rango específico de edad: niñas con madurez prematura y niños con madurez tardía se pueden encontrar en las mismas clases escolares que las niñas con madurez tardía y los niños con madurez prematura. Los 18 años es la edad en la cual es posible votar como adulto en muchos países, pero muchos jóvenes a esa edad aún asisten a la escuela. En el límite inferior de este rango, aproximadamente a los 12 años, el cambio de atmósfera de la escuela primaria a la secundaria, representa un cambio de gran importancia: inician la secundaria, son los más jóvenes y los menos importantes en su nueva escuela; en contraposición de haber estado en el grado más alto y de mayor responsabilidad cuando cursaron su último año de primaria.

Los ambientes sociales y los valores familiares, escolares y de grupo, influyen con gran poder en el adolescente. Las relaciones con estos otros referentes puede significar algo sumamente estresante para muchos jóvenes, mientras que para otros parece representar poco conflicto al vincular los valores de estas tres áreas.

Por lo general, la vida de los adolescentes puede volverse extremadamente complicada. Un gran número de ellos tienen que enfrentar varios problemas (como estar en familias constituidas por un solo padre, vivir el rompimiento de sus familias por divorcio y la construcción de nuevas relaciones con una nueva familia), aparte de las presiones propias de la escuela y las demandas de satisfacer las normas del nuevo grupo de compañeros. Por ello, no sorprende que muchos de los contextos en donde se entrevista al adolescente sean situaciones que involucren algún problema.

La situación de aquellos a los que no les va bien en la escuela y no están motivados hacia el logro escolar, se vuelve más difícil por el hecho de que la alternativa tradicional de dejar la escuela para tomar un trabajo lo más pronto posible (en donde la edad legal para dejar la escuela lo permite), hoy en día ya no es una opción viable debido al alto índice de desempleo entre la juventud. Muchos de los que dejan la escuela se encuentran sin trabajo, sin dinero y con pocas oportunidades para el futuro.

Para los estudiantes que tienen un buen desempeño, el ambiente escolar les proporciona apoyo y aumenta su motivación, pero también crea niveles altos de estrés debido a la competencia, especialmente en los años finales cuando la meta del estudiante es obtener su ingreso a la universidad. Son pocos los estudiantes de preparatoria que no experimentan esa presión.

Al final del capítulo se muestran fragmentos de entrevistas con dos adolescentes (Adam y Carla). Ambos se expresan adecuadamente y les va bien en la escuela. El contraste entre el entrevistado más joven y el mayor es evidente: existe la presión de los estudios de nivel medio superior para el muchacho de 16 años, y la novedad de la experiencia de preparatoria en la entrevistada de quien tiene 12 años. Aun cuando el tema es el mismo para ambos adolescentes, son muy obvias las diferencias en cuanto a su madurez de conceptualización, el estilo de su lenguaje y sus preocupaciones y relaciones sociales.

Existe cuantiosa investigación acerca de las habilidades de los adolescentes para enfrentar problemas (por ejemplo, Frydenberg y Lewis, 1994) relacionados con su autoestima y autoconcepto (Gibson, Westwood, Ishiyama, Borgen *et al*., 1991) y sobre las actitudes de la juventud frente a aspectos sociales como el desempleo (Feather, 1998). Debido a que la adolescencia es una época de cuestionamientos y pensamientos respecto de uno mismo y de nuestro papel en la sociedad ahora y a futuro, se han realizado diversos estudios sobre las preocupaciones de los adolescentes, sus intereses y actitudes. Las entrevistas que tratan estos temas revelan la comprensión del pensamiento adolescente. Con frecuencia se utilizan entrevistas con grupos focales para obtener los puntos de vista de los adolescentes con respecto a tales temas.

La investigación transcultural también se ha dirigido hacia las preocupaciones de los adolescentes (Gibson, Westwood, Ishiyama, Borgen *et al*., 1991; Kornadt *et al*., 1992).

Para las familias inmigrantes, las diferencias intergeneracionales que ocurren en la mayoría de éstas, también se ven afectadas por las diferentes demandas del ambiente adolescente, la escuela y la casa. Ghuman (1999) da varios ejemplos de entrevistas en su investigación con adolescentes de origen sudasiático y chino en el Reino Unido. Por ejemplo, un padre musulmán no aprueba que su hija vaya a escuelas mixtas y al director de la escuela le preocupa que, mientras que en la escuela se pone énfasis en enseñar a las niñas a ser independientes y pensadoras críticas,

en la casa de esta niña musulmana le enseñan virtudes como la responsabilidad colectiva y el respeto incuestionable hacia los miembros mayores de la familia.

Lenguaje adolescente

Dos aspectos son de particular importancia en la entrevista con adolescentes: el primero es su capacidad para comprender y usar el lenguaje; el segundo es el estilo de discurso que adoptan para expresarse.

Junto con el amplio campo del desarrollo físico, también existe un gran desarrollo cognoscitivo y de personalidad. La capacidad lingüística está bien desenvuelta entre los adolescentes, aunque algunos son mejores que otros para expresar sus ideas. Puede parecer que las diferencias sociales en el estilo del lenguaje oscurezcan el pensamiento de aquellos con una competencia lingüística escasa. Sin embargo, quizás el mayor problema de los entrevistadores adultos no sea que los adolescentes carezcan de la capacidad para expresarse, sino que el lenguaje popular de moda de los adolescentes es casi un idioma extraño para muchos adultos. Resulta casi imposible para un adulto mantener una conversación en el lenguaje que comparten los adolescentes. Los adultos que no están cercanamente relacionados con la cultura de los jóvenes pronto descubrirán su ignorancia.

De muchas maneras, este lenguaje tiene una función similar al de los "lenguajes secretos" construidos por los niños en el juego y para comunicarse con parientes y amigos cercanos. Los adolescentes procuran que los adultos no sepan lo que se comunican entre ellos. El lenguaje de los adolescentes contrasta con el de los niños que se encuentra muy influido por la publicidad y la cultura infantil.

Los adolescentes pueden ser extremadamente sensibles a la hipocresía de los adultos. Un adolescente percibirá de inmediato cuando el adulto intenta usar el estilo de lenguaje de los adolescentes para sus propios fines. Un intento por emular sus estilos de lenguaje para desarrollar un buen *rapport* y aparentar ser adolescente, no tiene probabilidad de éxito. En cambio, es mucho más probable que un entrevistador adulto fracase al tratar de comprender muchos de los términos utilizados por los adolescentes entrevistados. En este caso, será necesario pedir aclaraciones, pero sólo si en verdad el investigador desea y necesita conocer estos conceptos.

Apariencia

Así como con sus estilos de lenguaje, es probable que con la vestimenta, los peinados y cortes de cabello, los adolescentes traten de dar una apariencia que pueda ocultar sus verdaderas actitudes y capacidades. Cuídese de atribuir una mente desaliñada a un adolescente vestido de forma despreocupada. Las modas son en extremo variables y se ven fuertemente influidas por la presión de su mismo grupo.

Con frecuencia se aconseja a los jóvenes que van a una entrevista laboral cómo presentarse para causar una buena impresión. Por lo general, esto significa vestir más formal y conservadoramente de lo que acostumbran. Algunos toman en cuenta el consejo, pero los más individualistas, que no desean ser encasillados en un comportamiento "convencional", pueden resistirse y no modificar su atuendo. Por supuesto, un panel de entrevistadores tiene en su agenda los requisitos para cubrir el perfil de un puesto; la pregunta que sus miembros deben hacerse es si la apariencia del candidato es una consideración más importante para el empleo que las actitudes o habilidades requeridas. En cualquier caso, con la situación actual de alto desempleo entre los jóvenes, muchos candidatos no pueden darse el lujo de vestir de manera elegante para cada entrevista de trabajo.

Conducta no verbal

Al igual que con la apariencia, existen modas en la conducta no verbal, así como diferencias culturales, de género y edad. Los adolescentes pueden ser muy expresivos con su lenguaje corporal, en especial cuando se encuentran emocionalmente muy involucrados. Los gestos le pueden parecer exagerados al adulto.

Rapport

Lograr empatía entre el entrevistador y el entrevistado adolescente puede ser difícil para algunos entrevistadores poco experimentados en el trato con gente joven. Independientemente de las cuestiones del lenguaje y de la apariencia ya revisados, sus intereses y estilos de vida también pueden ser tan diferentes que resulten difíciles de comprender. Los estudiantes de alrededor de 20 años de edad probablemente recordarán lo difícil que fue interesar a los adultos en sus preocupaciones de adolescentes.

No obstante, si el tema de la entrevista es de interés mutuo, y el entrevistador realmente desea la opinión del adolescente, la relación puede ser muy gratificante. ¿Cómo puede entonces desarrollarse el *rapport*? La condición importante consiste en establecer las referencias con sinceridad desde un principio, y no apartarse de esa posición conforme avance la entrevista.

Efectos de los patrones de crecimiento desigual en las respuestas

La madurez para afrontar algunos aspectos de la vida en los adolescentes y su desarrollo tardío en otros, conlleva mucha variabilidad en los patrones de respuesta. También pueden esperarse algunas respuestas poco predecibles. Las emociones vinculadas a la conciencia sobre el sexo, el autoconcepto y la autoestima, y la ansiedad sobre el desempeño escolar, son factores que pueden afectar

la presentación general, hasta el grado de producir patrones desiguales de altas y bajas emocionales, así como exageración en la expresión de sentimientos y actitudes.

Ajuste del nivel conceptual

La capacidad conceptual de los adolescentes de alto rendimiento académico es seguramente mejor que la de la mayoría de los adultos, aunque puede carecer de la amplitud y profundidad de la experiencia adulta. Sin embargo, el desempeño escolar no es un buen indicador de la capacidad conceptual de aquellos estudiantes poco motivados. Las altas y bajas emocionales afectan la ejecución conceptual en entrevistas con estudiantes que presentan alto o bajo rendimiento escolar. El entrevistador debe considerar muchos factores, más allá del simple desempeño escolar, a la hora de adaptar la redacción y el nivel conceptual de las preguntas para su entrevistado.

Uso de estructuras complejas

Todas las diferencias y características individuales de los estilos de respuesta del adolescente sugieren que es probable que se produzcan estructuras complejas. El que responde muy elocuentemente será capaz de emitir respuestas complejas, a las que será necesario dar seguimiento mediante exploración y circuitos de realimentación, con el fin de encontrar la riqueza total de su significado. El entrevistado emotivo también producirá una estructura compleja si el entrevistador intenta desenmarañar las respuestas incoherentes mediante la exploración y los circuitos de realimentación. El entrevistado taciturno, que no tiene gran habilidad lingüística, también requerirá de ayuda para explorar posibles significados y emitir una respuesta más completa.

La necesidad de ser tratados como adultos

Por encima de cualquier cosa, los adolescentes no quieren ser tratados como niños. Debido a la desigualdad del crecimiento adolescente hacia la madurez, parecerá que en ciertas situaciones pueden comportarse como niños o como si desearan la seguridad de la niñez. Este comportamiento puede manifestarse por sí mismo en el curso de la entrevista si las preguntas se vuelven amenazantes. Será necesario un cambio en el estilo de cuestionamiento para restablecer su sentido de aceptación y valía personal.

RESUMEN

Al considerar las diferencias entre entrevistar a niños y a adolescentes, la gran variabilidad en los patrones de crecimiento muestran que mucha gente joven de la misma edad puede diferir bastante de madurez intelectual y social. Los problemas de muchos jóvenes para enfrentar las presiones de la escuela, la familia y su mismo grupo, pueden suscitar en el entrevistador la necesidad de prestar atención para construir y mantener en el adolescente entrevistado un sentido de aceptación y de valía personal.

ACTIVIDADES

Con el mismo método que se usó para los niños, elija un tema de interés para preguntar primero a algunos adolescentes sobre sus intereses y preocupaciones.

Trabaje en algunas preguntas con un compañero de clase.

Pruebe estas preguntas con dos entrevistados de cada una de las siguientes edades: 12, 15 y 17 años. Recuerde que se requiere de la autorización de los padres.

Con un muchacho y una muchacha en cada nivel de edad entreviste a tantos como pueda.

Igual que antes, puede hacerlo individualmente o en ejercicio grupal, reuniendo los resultados.

Observe con cuidado el comportamiento no verbal. Si es posible utilice una videograbadora, pero si no cuenta con este recurso, grabe al menos en audio la entrevista y haga notas cuidadosas sobre el comportamiento que acompaña las respuestas verbales.

Note también la forma en que usted mismo adopta su estilo al de los tres niveles de edad.

ENTREVISTA CON ADAM

Adam tiene 16 años, es el más joven de dos hermanos y vive con su familia en Australia. Cursa el segundo año de preparatoria y tiene un muy buen historial académico.

Los siguientes fragmentos forman parte de una entrevista más larga que también incluía preguntas acerca de sus pasatiempos y amigos.

La entrevista fue grabada y está publicada con el permiso de Adam y de sus padres.

FRAGMENTO 1
ACTITUDES HACIA LA ESCUELA

E: Adam, ¿qué materias estás cursando este año?
A: Física, Matemáticas Unidad-2, Inglés general, Derecho e Historia Universal.
E: Parece un programa muy amplio. ¿Se trata de una rama de la ciencia o una rama general, o qué?
A: No, sólo es una mezcla.
E: ¿Qué piensas de la escuela este año?
A: ¡Uy! Es mucho más difícil.
E: ¿Qué es lo complicado?
A: ¡Uy! . . . No sé realmente… [Risas.]
E: Bueno, ¿qué es lo que menos te gusta?
A: Todo el trabajo.
E: Dijiste que era mucho más difícil. ¿En qué aspecto es más difícil?
A: Mucho más trabajo.
E: ¿Es más complicado porque hay mucho más trabajo o porque es más difícil?
A: Un poco de las dos.
E: ¿Cómo te va?
A: Muy bien.

FRAGMENTO 2
AUTOCONCEPTO

E: Adam, si quisieras describirle a un niño de otro país cómo eres, digamos por Internet o por correo electrónico, ¿cómo te describirías?
A: [Pausa.]… Callado… Realmente no sé.
E: Bueno, tú sabes cómo funciona el chat, ¿no? Eres hábil con las computadoras, supongo…
A: [Risas.] ¡No mucho!
E: Digamos que estuvieras interesado en comunicarte con algún amigo de otro país y te preguntan cómo eres, ¿qué estarías dispuesto a decirle? Además de decir "Tengo 16 años y voy en preparatoria y practico Taekwon-do".
A: ¡Uy! No sé, sólo que soy callado.

FRAGMENTO 3
CONOCIMIENTO CULTURAL, INTERACCIONES Y ACTITUDES

E: Hoy en día en Australia tenemos gente que viene de varios países con diversos antecedentes culturales. ¿Sabes lo que quiero decir con "antecedentes culturales"?

A: Sí, las creencias de sus países, como su religión, su sistema monetario, cosas como ésas.
E: Sí. ¿Tienes amigos que tengan antecedentes culturales diferentes a los tuyos?
A: Sí, tengo algunos amigos italianos.
E: ¿Son de la escuela?
A: Sí.
E: ¿Y qué tipo de cosas hacen juntos?
A: Bueno, a veces jugamos baloncesto.
E: ¿Siempre se llevan bien?
A: Sip.
E: ¿Cómo es eso?
A: Sólo buena amistad, no es diferente realmente.
E: No hay diferencia. ¿Si alguien te preguntara cuál es tu identidad cultural, qué dirías?
A: Soy australiano… [Risas.]
E: Australiano… ¿Qué significa eso?
A: Realmente no sé…, sólo… [Risas.]
E: Bueno, ¿tus amigos italianos llevan mucho tiempo aquí?
A: Sí.
E: ¿Qué piensas de aquellos que vienen de otros países? Por ejemplo, en la actualidad, la población serbia sale mucho en las noticias locales.
A: Sí
E: ¿Podrías ser serbio y australiano al mismo tiempo?
A: [Pausa.] No, debido a sus creencias religiosas y sus diferentes creencias políticas.
E: ¿Pero eso te detendría para verte a ti mismo como serbio y australiano?
A: Supongo que no.
E: ¿Por qué no?
A: Bueno, ellos viven en Australia y son ciudadanos australianos.
E: Algunas personas piensan que eso es difícil.
A: Mmm…
E: Y que es difícil ser una persona con dos diferentes antecedentes culturales.
A: Mmm…
E: ¿Habías pensado en esto antes?
A: No. [Risas.]
E: ¿Crees que es bueno o no tanto que haya tanta gente con diferentes antecedentes culturales en Australia?

A: Creo que es bueno.
E: ¿Por qué piensas eso?
A: Bueno, logras conocer un poco de todo, como experimentar lo que otra gente come, sus puntos de vista y creencias.
E: ¿Qué otras creencias encuentras diferentes a las de tus amigos italianos?
A: Bueno, ellos tienen mucho más antecedente religioso, creen mucho más en Dios y cosas de ésas, y son muy apegados a su familia.
E: ¿Has conocido a alguien de su familia?
A: A pocos, sí.
E: ¿Es diferente a tu familia?
A: Sí, un poco diferente. Parece que pasan más tiempo juntos y son más unidos…

FRAGMENTO 4
PERSPECTIVAS FUTURAS
E: Me gustaría hacerte algunas preguntas sobre lo que tú piensas que será el futuro en este nuevo siglo. ¿Cómo será tu vida en, digamos, cinco años?
A: Bueno, probablemente esté trabajando en algún lugar.
E: Cinco años a partir de ahora…, ¿puedes pensar tan lejos?
A: No realmente.
E: Para ti… ¿Cuántos años tendrás?, ¿21?
A: Sí.
E: ¿Qué habrás hecho para entonces?
A: Realmente no lo sé.
E: ¿Qué piensas que hay para ti el próximo año?, ¿el examen para ingresar a la universidad?
A: Sí.
E: ¿Y después de eso?
A: No he planeado tanto.
E: ¿Has planeado ir a la universidad? Tienes un buen historial académico.
A: Todavía no sé.
E: ¿Y las personas de tu misma edad? ¿Están pensando acerca de su futuro?
A: No creo que alguien piense acerca de su futuro.
E: ¿No crees?
A: No, no mucho.
E: ¿Por qué?
A: Bueno, sólo quieren hacer lo que está pasando ahora, concentrarse en la escuela y cosas de ésas…

[Después de algunas preguntas sobre posibles cambios locales, se hicieron otras sobre Australia en general.]

E: ¿Crees que habrá un gran cambio en Australia en los siguientes cinco años?
A: No, no mucho cambio.
E: ¿Por qué no?
A: Toma mucho tiempo para que realmente se dé un cambio. Nada drástico va a pasar.
E: ¿Qué tal después de los Juegos Olímpicos? [Se alude a la Olimpiada celebrada en Sidney.] ¿Eso haría una diferencia?
A: La habrá durante los Juegos Olímpicos; la población podría aumentar un poco.
E: ¿Y después de eso?
A: Será lo mismo.

FRAGMENTO 5
PREOCUPACIONES DE LOS ADOLESCENTES

E: ¿Cuáles crees que son las principales preocupaciones que la gente joven de tu edad tiene hoy? ¿Cuáles son las principales cosas que les interesan?
A: Bueno, terminar la escuela es una de las principales cosas que te preocupan. Divertirte con tus amigos y otras cosas.
E: ¿De qué otras cosas se preocupan?
A: Lo que otras personas piensan de ellos.
E: ¿Puedes decirme más acerca de esto?
A: Bueno, ellos sólo quieren estar seguros de que su imagen es lo que ellos quieren que sea, que la gente piense cosas buenas acerca de ellos. No les gusta que la gente piense que no son buenos o algo por el estilo.
E: ¿Qué quieres decir con "no buenos"?
A: Mmm…, perdedores o algo así.

FRAGMENTO 6
PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS SOBRE LOS ADOLESCENTES

E: ¿Qué consideras que la mayoría de los adultos piensan acerca de la gente de tu edad?
A: Bueno, la verdad no sé.
E: ¿No sabes? [Adam se ríe.] Bueno, algunas personas tienen ideas bastante rígidas sobre los adolescentes, cómo son y qué hacen.
A: Sí.
E: ¿Qué tipo de cosas piensan de ellos?
A: Bueno, piensan que no somos buenos, que creamos problemas y algo así.
E: ¿Crees que eso es justo?

A: No, realmente no.
E: ¿Por qué no?
A: Básicamente porque no es cierto.

ENTREVISTA CON CARLA

Carla tiene 12 años, con dos hermanas mayores y un hermano menor. Está en su primer año de secundaria y proviene de una escuela primaria cercana. Al igual que Adam, presenta un historial académico excelente. Sus intereses fuera de la escuela son el baloncesto y sus clases de baile.

Los siguientes son fragmentos de una entrevista más larga, utilizando el mismo programa que con Adam. La entrevista se grabó en su casa. Carla y sus padres concedieron el permiso para publicar estos fragmentos.

FRAGMENTO 1
ACTITUDES HACIA LA ESCUELA

E: ¿Te gusta esta escuela?
C: Sí, está bien.
E: ¿Qué es lo que más te gusta de ella?
C: El recreo y la hora del almuerzo.
E: [Risas.] ¿Por qué?
C: Porque no hay maestros alrededor. Y porque todos mis amigos están en salones diferentes, entonces no los veo durante clase.
E: Ah, sí; no es como en la escuela primaria en donde todos están en el mismo salón. ¿Y qué es lo que te gusta menos?
C: Mmm… La asamblea.
E: ¿Por qué?
C: Porque las maestras sólo… se vuelve muy aburrido y todo mundo está encimado y tenemos que sentarnos en el suelo… Nos dicen lo que pasará durante la semana y si hay algo especial, como cuando tenemos nuestras juntas anuales… y cosas de ésas.
E: ¿Te gusta la secundaria, comparada con la escuela primaria?
C: Bueno, algunas cosas no son tan aburridas porque había…, como un par de personas lentas en mi clase; pero bueno, no estoy diciendo que no concuerde con que… pero hay unas personas que son más o menos así. No puedo decir que no importe, pero las cosas se están dificultando. Son un poco más desafiantes.

FRAGMENTO 2
AUTOCONCEPTO

E: Si quisieras describir tu persona a otra niña de otro país, digamos por Internet o por correo electrónico, ¿cómo te describirías?

C: Mmm, algunas veces puedo ser mandona…, mmm…, puedo ser malhumorada a veces, pero me puede gustar mucho escuchar, y si, por ejemplo, algo malo ocurrió, bueno, pues puedo echar un vistazo y si pienso que "estás en lo correcto", te ayudaría a lograr lo correcto. Tengo 12 años y todas esas cosas por el estilo.

FRAGMENTO 3
CONOCIMIENTO CULTURAL, INTERACCIONES Y ACTITUDES

E: Hoy en día en Australia tenemos mucha gente que viene de diversos países con diferentes antecedentes culturales. ¿Sabes lo que quiere decir "antecedentes culturales"?

C: Sí.

E: ¿Qué significa eso?

C: Bueno, ellos, por ejemplo, de donde vienen, hacen cosas diferentes a como nosotros las hacemos.

E: ¿Qué tipo de cosas?

C: Por ejemplo…, ellos… Los abuelos crían a los niños hasta, por ejemplo, cierta edad y luego se van con los padres o algo. Y, como en algunos países que no son muy libres, como…, no se les permite a las mujeres hacer cosas que nosotras podemos hacer aquí y ese tipo de cosas.

E: ¿Eso sería cierto tanto para las niñas como para las mujeres adultas?

C: Sí.

E: ¿Qué tipo de cosas?

C: Como, mmm…, como… las niñas no juegan fútbol soccer en algunos países.

[Algunas de las siguientes preguntas fueron acerca de si ella tenía alguna amiga con antecedentes culturales distintos. Mencionó a una amiga de la primaria, pero se fue a otra secundaria.]

E: ¿Qué hiciste con tu amiga cuando la conociste?

C: Sólo lo que hago con mis amigas normales que son australianas.

E: ¿Y qué es?

C: Comer y hablar, y caminar por ahí.

E: ¿Si alguien te preguntara cuál es tu identidad cultural, que dirías?

C: Australiana. Australiana blanca.

E: Australiana blanca, ¿eso es todo?

C: Sí, básicamente sí.

E: Bueno, mencionaste a tu amiga y por lo que dijiste es china. ¿Tú puedes ser china y australiana también?
C: Creo que puedes, pero…, creo que a veces, por ejemplo, la gente, después que alguien muere, la forma en que sufren para siempre y siempre están de negro y así… Creo, bueno, por ejemplo, tú pasas una etapa pero a veces la forma en que lo hacen, como siguen y siguen y… y… actualmente están en Australia y obligan a sus hijos a hacer esto. Yo creo, bueno, que si estás en Australia tú debes, como, tomarte tu tiempo y luego superarlo y no seguir para siempre. Porque ahora estás en Australia.
E: ¿Crees que es bueno o no tanto que haya gente con muchos antecedentes culturales diferentes en Australia?
C: Bueno, no creo que sea un problema, pero pienso que si vienen a Australia a vivir porque piensan que es un buen lugar, deben de tratar y hacer más cosas como nosotros, en lugar de, por ejemplo, me refiero a veces a las cosas que traen, algunas de sus culturas están bien pero luego están en Australia por lo que deben tratar de ser más como nuestras cosas, en vez de tratar de meternos a hacer sus cosas.
E: Creo que te estoy entendiendo, pero quisiera que me dijeras un poco más sobre cuáles son las cosas buenas que deben traer y cuáles son las cosas en que deben ser más como en Australia. Empieza con las cosas buenas.
C: [Pausa.] Como, sus comidas diferentes. No sé… Como, a algunas personas les puede gustar la forma en que se visten en diferentes ocasiones. Pero entonces tengo que decir cuáles son las cosas malas, como la forma en que creen en todos sus espíritus del demonio. Pero quiero decir, es que ése es su asunto pero cuando tienen todo, como, tienen todo, pero cuando empiezan a presionar eso sobre otras personas como los niños y luego empiezan a hacer que la gente de alrededor lo haga también; no creo, que ellos deban hacerlo porque realmente no es en lo que nosotros creemos.
E: ¿Crees que debamos intentar que ellos lleguen a creer en lo que nosotros creemos?
C: Bueno, yo creo que ellos deben tratar de entendernos más en lugar de que nosotros tratemos de entenderlos más.

FRAGMENTO 4
PERSPECTIVAS FUTURAS
E: Últimamente se ha hablado mucho acerca de este nuevo siglo. Todo mundo habla de eso, ¿no?
C: Sí.

E: ¿Crees que las cosas serán diferentes? Quisiera hacerte unas preguntas acerca del futuro.
C: Probablemente tendremos tecnología más avanzada. Las computadoras podrán haber sido reemplazadas para entonces. La televisión será totalmente diferente. Tal vez no tengamos mascotas como ahora porque probablemente hayamos destruido a nuestros perros para entonces.
E: ¿Por qué piensas que eso pasará?
C: Simplemente porque van muy rápido con la tecnología en, como, áreas que ya existen, como, acelerándose en lugar de… Yo creo que pueden hacer más en tecnología médica que lo que hacen, en lugar de actualizar las computadoras y encarecerlas cada vez más.
E: ¿Pero no se están abaratando?
C: Las viejas sí, pero no las más avanzadas.
[El entrevistador pregunta a Carla cómo será su futuro en cinco años.]
C: Tendré 17. Esperando estar en mi P [prueba de manejo], manejando alrededor en un auto. Creo que seguiré hablando con mis amigos… seguiré en la escuela.
E: ¿Y cómo crees que será para otras personas jóvenes de tu edad?
C: Bueno, creo que dependerá de si tu familia es lo suficientemente rica para seguir con la tecnología o lo que sea que haya alrededor.

FRAGMENTO 5
PREOCUPACIONES DEL ADOLESCENTE
E: ¿Cuáles crees que son las principales preocupaciones de la gente de tu edad?
C: Bueno, hay mucha gente que se preocupa por su peso.
E: ¿A los doce años?
C: Sí, hay gente que camina alrededor de la escuela diciendo "estoy muy gorda, estoy muy gorda o estoy muy flaca, estoy muy flaca". Y gente que se empieza a preocupar por novias y novios y…, algunas personas quieren ser súper, simpático o el mejor, y se la pasan cambiando su apariencia para tratar de verse mejor para otras personas.

FRAGMENTO 6
PERCEPCIONES DE LOS ADULTOS SOBRE LOS ADOLESCENTES
E: ¿Qué crees que piensa la mayoría de los adultos sobre la gente de tu edad?
C: No tienen ni la menor idea de lo que dicen.
E: ¿Por qué dices eso?
C: Porque si ellos estuvieran ahí todo el tiempo, y tú estuvieras hablando

con otras personas que están diciendo algo y tú dices algo en lo que no creen, pero si yo lo digo ellos no lo creen, pero al final resulta que yo siempre estoy en lo correcto. [Carla expone un ejemplo de un incidente que tuvo a los cuatro años de edad y que le dejó una impresión durante mucho tiempo.]

Capítulo 11

Entrevista con adultos mayores

Es probable que una persona relativamente joven pueda mirar hacia atrás con facilidad y recordar cómo fue su adolescencia, ¿pero qué tan fácil es imaginar cómo será uno de viejo? En la vida de los adultos mayores ha ocurrido mucho más de lo que pudieron imaginar de sí mismos cuando eran jóvenes. Entrevistar a personas de edad avanzada puede significar una experiencia maravillosa cuando quien la realiza se acerca a esas personas con todo cuidado. No obstante, pueden presentarse problemas para un entrevistador novato.

Antes de comenzar a considerar los problemas, primero pregúntese: ¿Qué tan viejo es un viejo? ¿Qué tan mayor es la mediana edad? Algunas expectativas de vida (Australian Commonwealth Bureau of Statistics, 1998) muestran que, a la edad de 70 años, la gente en países como Australia espera vivir hasta los 80, mientras que a los 80 esperan llegar hasta los 90. Unos padres preguntaron a su hijo de siete años sobre su nuevo profesor; el niño respondió que era alto, de cabello café y "de mediana edad". El profesor aludido tenía en realidad apenas 25 años. De joven, la percepción acerca de la edad es muy relativa.

Si esto sucede en este caso, ¿qué diferencia existe con la entrevista a personas mayores? ¿Acaso no debemos tratarlas como a cualquier otro adulto? En muchos aspectos sí podemos, y debemos hacerlo, pero existen algunas limitaciones que se necesitan recordar. En este capítulo se considerarán algunas de las debilidades que afectan la interacción de los de mayor edad con el entrevistador. En algunos casos, este último tiene que adaptarse a cierto grado de pérdida de la función mental.

Si el entrevistador es joven, la diferencia en cuanto a la cantidad de experiencia acumulada puede generar un problema con algunos entrevistados. Pueden incluso tener una percepción relativa de la edad: para una persona de 90 años, una de 70 puede recibir un trato de joven; un entrevistador de sólo 20 años puede considerarse demasiado joven.

Usos de la entrevista con adultos mayores

Debido al aumento de la población que supera los 65 años de edad, la necesidad de investigación acerca de los ancianos también ha aumentado. Existe incluso una demanda creciente de las agencias sociales, tanto del gobierno como privadas, por conocer sus necesidades y estilos de vida personales (Drever, 1998).

La entrevista directa es una de las maneras más efectivas de obtener información de muchos adultos mayores, en vez de solicitar que contesten por escrito, puesto que a muchos adultos mayores les molesta tener que llenar cuestionarios. Sus razones incluyen la falta de familiaridad con cuestionarios escritos, dificultad para leer (especialmente la letra pequeña), falta de paciencia ante el acercamiento simplista de algunos cuestionarios, y debido a su fragilidad para escribir.

Por un lado, una entrevista permite a quien la dirige tener mucho más confianza en las respuestas, ya que la oportunidad para explorar permite ampliar y verificar. Por otro lado, y el más importante desde el punto de vista del entrevistado, la interacción con él puede ser una oportunidad social placentera. Para los adultos mayores que viven solos o en casas de reposo, una entrevista con una persona receptiva ofrece compañía y estimulación; no obstante, es sólo transitoria.

Algunos lugares de retiro y hogares de reposo tienen pocas oportunidades de vida social para sus residentes; otros tienen demasiadas, con poca privacidad. En los albergues, el convivir en forma cotidiana con residentes que son incompatibles socialmente o que muestran signos de deterioro mental o físico, puede provocar ansiedad.

Investigación con adultos mayores

Aun cuando en fechas recientes ha aumentado mucho la investigación con adultos mayores (Baltes y Baltes, 1990), se ha asegurado (Koder y Ferguson, 1998 y Drever, 1998) que los psicólogos australianos no se han involucrado en este trabajo tanto como lo necesita la comunidad. Sin embargo, las investigaciones sobre la memoria realizadas por Luszcz (1992) y Luszcz y Hinton (1995) demostraron que gracias a una mayor experiencia, no sólo la especificidad de la tarea mejora, sino también la memoria. Los adultos de más edad recordaron menos que los adultos más jóvenes, pero también mejoraron. Los antecedentes educativos y los niveles iniciales de autoeficacia fueron predictores importantes de la mejora en cuanto al desempeño.

Para alentar la investigación y ayudar a resarcir el desequilibrio anterior, la revista *Australian Psychologist* (1999) publicó un número especial sobre la "Psicología del adulto mayor". Dentro de la amplia variedad de tópicos, dos de particular importancia en cuanto al uso de la entrevista, son el estudio sobre

estrés, afrontamiento y salud mental realizado con 200 adultos mayores inmigrantes vietnamitas (Thomas, 1999), y el estudio sobre los momentos decisivos en la vida de mujeres de mediana edad y mayores (Leonard y Burns, 1999).

El primer estudio combinó la administración de escalas psicológicas con la entrevista. Las escalas fueron preparadas y administradas en idioma vietnamita; además las entrevistas fueron realizadas por personas cuyo idioma nativo también era el vietnamita. Se presentaron algunas dificultades con el uso de escalas tipo Likert. Los comentarios de Thomas (p. 83) fueron: "[. . .] la experiencia con sujetos mayores sugiere que éstos no pueden resolver las escalas Likert, por lo que se calificó mediante respuestas de Sí/No, y al final, una pregunta abierta formulada por el entrevistador vietnamita." El valor de la entrevista —comparado con el uso de respuestas por escrito— sólo es aparente en estas personas, aun cuando todos los materiales fueron cuidadosamente preparados en el idioma de los entrevistados.

PROBLEMAS EN LA ENTREVISTA

Pérdida de audición

Los problemas de audición son muy comunes en las edades aludidas, en especial las dificultades leves. Un oído puede estar mejor que el otro. Los aparatos auditivos son poco usados por la interferencia del ruido en el entorno. Algunas personas no admiten tener problemas de audición y otras fingen escuchar mal cuando no quieren dar respuesta a una pregunta. Una verificación preliminar puede ser muy útil. Hable con claridad, separando las palabras en vez de permitir que se junten. Procure encontrarse en un lugar cuyos ruidos sean mínimos, en especial otras voces.

Vista

Es muy probable que el entrevistado use anteojos. Usted debe saber, antes de usar materiales escritos o con dibujos, si los lentes sólo son necesarios para leer o ver de cerca, o si compensan una pérdida general. Si la entrevista requiere de materiales escritos, asegúrese de que se encuentren impresos con letra grande.

Lenguaje

El estilo del lenguaje de un entrevistado mayor puede diferir bastante del de un entrevistador joven. Evite los neologismos, los modos coloquiales y el argot. A menos que exista evidencia de problemas cognitivos o de audición, una formulación clara y cuidadosa será suficiente para que el entrevistado la comprenda. No obstante, un entrevistado físicamente débil puede mostrar cierto titubeo y hablar con lentitud.

Movilidad

Para muchos adultos mayores, aparte de ser un poco más lentos, generalmente la poca movilidad no les representa un problema. Sin embargo, para aquellos que están confinados a sillas de ruedas o a una cama, el entrevistador necesitará asegurarse de que el escenario sea cómodo para ambos.

Uso del equipo

Si se va a requerir de algún equipo de grabación, debe considerarse que haya suficiente espacio para manejarlo y que el programa de la entrevista no presente obstáculos. Revise con cuidado el escenario físico antes de iniciar. También verifique que el entrevistado esté familiarizado con los medios de grabación de audio o video que se vayan a emplear.

Privacidad

El tema de la entrevista habrá de seleccionarse según sea necesaria o no una respuesta de índole personal. ¿Es esencial la privacidad? En albergues y casas de reposo puede ser un problema encontrar un lugar privado *ad hoc*. Si la entrevista debe conducirse con personal que entra y sale o con vecinos escuchando desde la cama o silla contigua, es poco probable que la entrevista pueda tratar asuntos íntimos o muy personales.

Pérdida de memoria

El recuerdo deficiente de nombres es un rasgo común en los adultos mayores. Pueden recordar mejor los eventos acaecidos en el pasado distante que los más recientes. Su memoria puede ser selectiva, al descartar lo que no quieren recordar.

Empatía y simpatía

El respeto y la cortesía son esenciales para lograr y mantener el *rapport*. Quizá sea necesaria una aproximación más formal que con una persona joven, especialmente al nombrar a la persona por su nombre, pues una excesiva familiaridad en el trato no será bien recibida. Las personas mayores no desean ser tratadas condescendientemente, en especial por jóvenes que carecen de experiencia. Los intentos por comprenderles de manera empática serán bienvenidos, aunque el adulto mayor puede advertir con rapidez la falta de conocimiento del entrevistador al mismo tiempo que disfruta de su compañía. Prepárese para ser recíproco respondiendo a las demandas sociales de la ocasión. Siempre debe tomar en cuenta las diferencias culturales en cuanto al respeto hacia los mayores.

Paciencia

Dedique tiempo suficiente para las entrevistas. No apresure al entrevistado. Sea paciente ante la lentitud de las respuestas, en el discurso o en la movilidad.

Mantenga la estructura

Algunos entrevistados pueden tratar el encuentro como un evento social que proporcione la oportunidad de platicar sobre sus intereses, en vez de responder al interrogatorio. En tal situación, es muy fácil permitir que se desvíe la estructura de la entrevista hacia el patrón de la figura 5.3. Utilice circuitos de realimentación y la exploración de la estructura total de la figura 5.5 para retomar el rumbo.

Reacciones no verbales del entrevistador

Con frecuencia, las reacciones iniciales de los entrevistadores inexpertos que se encuentran por primera vez con personas mayores, expresan molestia. Pueden sentirse rechazados e inquietos por la apariencia de la persona mayor. Aunque intenten esconder sus sentimientos, la respuesta no verbal no escapa a muchos adultos mayores. Es importante concentrarse en otros aspectos de la interacción y no permitirse mostrar un lenguaje no verbal que contradiga el mensaje de las palabras utilizadas para cultivar el *rapport*.

En este capítulo se atienden algunos de los problemas a los que se enfrentan los entrevistadores de personas mayores, como son: de audición y visión, diferentes estilos de lenguaje, problemas de movilidad limitada en personas muy débiles o con alguna discapacidad; falta de privacidad en los albergues y casas de reposo, y pérdida de la memoria. Se sugirieron estrategias para enfrentar estos problemas y se señaló que la experiencia en la entrevista puede ser disfrutable para el entrevistador y el entrevistado. Es esencial que el entrevistador muestre respeto por las experiencias de vida de la persona mayor.

ACTIVIDADES

El primer paso es familiarizarse con personas mayores.

Visite a alguien en una casa de reposo y a alguien de su propia familia. Hágalo con tanta frecuencia como pueda hasta que sienta confianza para encontrarse y hablar informalmente con personas mayores.

Participe en un trabajo voluntario o de colocación de tiempo parcial en el que parte de su entrenamiento involucre a personas mayores.

En su clase, prepare un conjunto de fotografías de adultos mayores en diversos contextos, de diferentes edades y con diferentes tipos de apariencia física.

También prepare un conjunto de preguntas que le haría a cada persona de las fotografías. Por ejemplo: ¿Qué está haciendo esa persona? ¿Qué edad cree usted que tiene esa persona? ¿Qué piensa usted de la apariencia de esa persona?

Proyecte o muestre las fotografías. Si es posible, grabe en video las reacciones de los observadores. Analice sus propias reacciones. ¿En qué medida su reacción no verbal correspondió con su respuesta verbal ante las fotografías? Puede hacer esto con un compañero o grupo de la clase.

Prepare un conjunto de preguntas y pruebe sus habilidades para entrevistar con un número pequeño de entrevistados. Use una grabadora y revise su ejecución. Si es posible, utilice una videocámara y trabaje en pareja con un compañero.

Capítulo 12

Entrevista a personas con alguna discapacidad

Ya sea que en su futuro trabajo usted sea psicólogo(a), trabajador(a) social, enfermero(a), profesor(a) en educación especial o se desempeñe en cualquier otra profesión parecida, tendrá que entrevistar a personas que poseen algún tipo de discapacidad física o intelectual. La entrevista puede, por sí sola, cumplir con el objetivo único de obtener información, o ir en conjunción con, o formar parte de algún programa de intervención que incluya diagnóstico, pruebas, terapia y evaluación. En ambos casos deberá establecer una relación en la cual apoye lo suficiente a su entrevistado, lo estimule a responder a sus preguntas.

En este capítulo no se hablará sobre la consejería o la terapia, ni sobre el manejo de discapacidades. Como referencia de estos aspectos existen muchas fuentes de consulta. De particular importancia para la comprensión de las personas con discapacidad se encuentran las siguientes publicaciones: *Living with Disabilities* (Gething *et al*., 1984) y una obra más extensa, *Person to Person* (Gething, 1997). Esta última, basada en el trabajo del Cumberland Disability Education Programme (CDEP), que incluye los conceptos generales y las actitudes hacia y por personas con problemas visuales y auditivos, con lesiones de la espina dorsal, parálisis cerebral, epilepsia, discapacidad intelectual, amputación o enanismo.

Aquí sólo se analiza cómo preguntar en cuanto a la situación de su vida cotidiana. Se presentan los problemas y las técnicas para entrevistar en cinco diferentes grupos de discapacidad: discapacidades físicas adquiridas, físicas congénitas, sensoriales-perceptivas, intelectuales y múltiples discapacidades físicas e intelectuales.

Discapacidades físicas adquiridas

Bajo este rubro se incluyen discapacidades como la paraplejía, que surge como resultado de un evento traumático (accidente vial o deportivo, por ejemplo) y la pérdida paulatina del funcionamiento físico a causa de un padecimiento (como una enfermedad del sistema nervioso motor).

El grado de afectación de la función física puede presentar grandes variaciones: en algunos casos podrá afectarse el lenguaje, mientras que en otros el intercambio verbal no presenta problemas de comunicación. El entrevistador deberá adaptarse según el grado y la naturaleza de la discapacidad en cuestión, pero debe contemplar también otros factores, como el tiempo que lleva el entrevistado con la discapacidad, su edad y el ambiente en donde se realiza la entrevista. No es posible tratar casos específicos en este libro; el objetivo es crear en los entrevistadores una actitud que facilite el *rapport* y permita obtener las respuestas más completas posible.

Desde el punto de vista del entrevistado, una actitud de apoyo es aquella que trata a la persona como individuo y no como "parapléjico" o "cuadripléjico". Para el entrevistador, la demanda importante es ver más allá del estado físico del entrevistado, adentrándose en su pensamiento y personalidad. Las expresiones condescendientes se reciben casi siempre con alguna resistencia o incomodidad; la agresión que no pueda encontrar escape físico se traducirá en falta de cooperación. Siempre es más efectivo hacer énfasis en lo que la persona puede hacer que en lo que no puede.

Discapacidades físicas congénitas

Los ejemplos típicos de discapacidades congénitas son la deformación congénita de las extremidades y la parálisis cerebral. La primera incluye las deformidades físicas, como las de los pies y las malformaciones relacionadas con la talidomida. La parálisis cerebral es consecuencia de una disfunción en las áreas de control neuromotriz del cerebro; puede incluir una amplia variedad que va desde problemas leves del funcionamiento psicomotriz hasta los muy severos. Éstos pueden ir acompañados o no de problemas intelectuales.

Gething *et al*. (1984: 79) proporcionan las siguientes descripciones:

Espasmos:	contracciones involuntarias de los músculos de las extremidades que provocan posturas corporales torpes y violentas.
Atetosis:	movimientos constantes de las extremidades, tronco y cara, similares a los de los gusanos.
Ataxia:	falta de coordinación con marcha desgarbada y equilibrio torpe.
Atonía:	debilidad muscular que causa dificultad en el movimiento.
Mezcla:	una combinación de dos o más de los anteriores.

Las diversas discapacidades físicas congénitas afectarán una entrevista de diferentes maneras. La presencia de deformidades congénitas de las extremidades, por ejemplo, puede no tener efecto en el habla o en el funcionamiento intelectual del entrevistado. En muchos de los casos, la persona ha aprendido a adaptar su conducta motora para hacer el mejor uso de sus funciones limitadas. En algunas instancias, los equipos domésticos con diseños especiales facilitan una conducta social normal. Sin embargo, el entrevistador debe estar alerta a los posibles efectos de la discapacidad sobre el autoconcepto del entrevistado. Quienes se avergüenzan por su aspecto y tienen poca aceptación de los demás pueden mostrarse aprensivos con las actitudes del entrevistador.

El caso de la parálisis cerebral es más complejo. Aquí la comunicación puede ser un problema serio. Debido a que los músculos que controlan el lenguaje no funcionan de manera adecuada, éste a veces es lento y las palabras se arrastran. Este problema de lenguaje lleva a muchos a creer que la persona tiene discapacidad intelectual. Ésta es una aseveración muy peligrosa. De hecho, existen amplias diferencias en la capacidad intelectual de las personas con parálisis cerebral. Debido a la sobreprotección paternal, con frecuencia no se permite a las personas con parálisis cerebral desarrollar todo su potencial. Por lo tanto, el entrevistador no debe emitir juicios precipitados sobre la capacidad intelectual, ni hablarles a sus entrevistados como si fueran niños.

Una tarea informativa consiste en grabar el discurso de una persona con parálisis cerebral y escucharlo a velocidad normal y luego a una mayor velocidad. Cuando se escuche a velocidad normal, el discurso será lento y difícil de entender, pero en muchos casos se escuchará similar al habla normal cuando se reproduzca más rápidamente.

Como entrevistador, deberá estar preparado para escuchar cuidadosamente y esperar a que se dé la respuesta completa. No se anticipe a repetir o corregir, sino, más bien, manténgase atento y espere hasta que se complete la respuesta. Como el esfuerzo por hablar se acompaña por otro comportamiento motor incontrolable, el entrevistador debe concentrarse en las palabras, no en la conducta no verbal, que no será similar a la de un entrevistado normal.

El uso de computadoras y otras herramientas tecnológicas puede ser de gran ayuda. Se requiere de capacitación previa, pero representa muchas ventajas. El entrevistador puede presentar las preguntas tanto verbalmente como en la pantalla, y los entrevistados teclear las respuestas a su propio ritmo. La exploración puede llevarse a cabo cambiando los contenidos de la pantalla al lugar deseado y regresarlos. Así se crea un registro permanente de las preguntas y las respuestas conforme avanza la entrevista.

Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva suele incluir una variedad de impedimentos, desde muy leves hasta severos. Además, puede haber impedimento parcial sólo en un

oído, o una limitación respecto a frecuencias específicas (por ejemplo, sordera a frecuencias altas). Las causas incluyen un desarrollo defectuoso del sistema auditivo, que surge como resultado de una infección como meningitis y los efectos de la exposición al ruido, como la música a un volumen muy alto o por el ruido industrial. Como habrá observado, la pérdida de la agudeza auditiva es común en los adultos mayores.

El grado de discapacidad determinará la forma más apropiada de conducir la entrevista. Cuando se sospeche una limitación leve o parcial, puede realizarse una verificación preliminar para obtener el nivel óptimo de la voz y situarse en el lado donde el entrevistado escuche mejor.

Con grados más severos de sordera se aplican otras técnicas. Aquellos que trabajan regularmente con gente sorda pueden hacer uso del lenguaje de señas y de la lectura de labios, pero es poco probable que el entrevistador que no tiene contacto constante con el discapacitado auditivo haya desarrollado estas habilidades. El uso de dispositivos de cómputo es una manera de resolver el problema. Una computadora portátil tiene la ventaja de poderse llevar hasta donde se encuentre el entrevistado. La exposición visual le permitirá al entrevistado responder oralmente o escribir las respuestas conforme aparecen las preguntas en la pantalla. El método puede ser interactivo, al incluir al entrevistador y al entrevistado. La comunicación no verbal puede tomarse en cuenta como claves adicionales. El método puede requerir de cierto entrenamiento cuando quien responde no está familiarizado con el uso de la computadora.

La sordera no se relaciona con ningún grado de funcionamiento intelectual. Los problemas que más probabilidad tienen de emerger son los que se relacionan con habilidades sociales.

Para optimizar el contacto con un entrevistado con un problema leve, hable con claridad pero no grite en el aparato auditivo (si existe). Mantenga su rostro de tal manera que lo observe claramente, de modo que el sujeto pueda responder a las claves no verbales y la lectura de labios. Al hablar, no aminore su ritmo normal ni exagere los sonidos. Los aparatos auditivos magnifican todos los sonidos, no únicamente la voz del entrevistador, por lo que es importante un ambiente silencioso. Mantenga al mínimo el ruido para que el entrevistado no se distraiga.

Discapacidad visual

Al igual que ocurre con la pérdida de la audición, existen diversos grados de limitación visual. Algunas personas son ciegas de nacimiento, pero la limitación visual puede surgir de infecciones tales como el tracoma o debido a una lesión física, por enfermedades como la diabetes y a consecuencia de condiciones degenerativas (como las cataratas). Mientras que la incidencia de la discapacidad severa es baja (casi 2% de la población) se ha reportado que la ocurrencia de ca-

taratas degenerativas en los adultos mayores es de alrededor del 80% (Gething *et al*., 1984). El tracoma se presenta con más frecuencia en grupos indígenas. Los avances recientes en cirugía oftalmológica han incrementado el número de tratamientos exitosos del tracoma y las cataratas.

Los diferentes tipos de discapacidad conllevan distintos métodos de entrevista. En el caso de la discapacidad congénita, el niño tiene que aprender a procesar toda la información recurriendo a los otros sentidos; mientras que en el caso de una discapacidad adquirida, la persona puede basarse en los recuerdos, pero tiene que aprender nuevas formas de procesamiento. No es automático el hecho de que los ciegos sean compensados con una gran agudeza de otros sentidos: esta agudeza tiene que aprenderse. No existe relación entre el grado de discapacidad visual y la inteligencia, y siempre está presente la gama completa de la capacidad intelectual entre los discapacitados visuales.

Las técnicas de entrevista que se basan principalmente en la comunicación verbal son apropiadas para estas personas, pero el entrevistador debe recordar que la expresión de sentimientos y reacciones mediante gesticulaciones debe omitirse. Al modular la voz se puede generar más información.

Al iniciar la entrevista, el entrevistador debe mencionar su nombre y dar mensajes verbales claros, en lugar de mostrar su identificación. Si existe documentación por escrito como apoyo, ésta debe leerse con detalle. Si la visión del entrevistado está severamente dañada, puede usarse un texto en Braille o una grabación para confirmar la autorización de la entrevista y las identificaciones. La agudeza visual deteriorada y las cataratas en los adultos mayores, por lo común no son tan severas como para requerir de alguno de estos métodos para presentar las identificaciones. Sin embargo, debe usarse un tipo de letra grande y legible en los materiales escritos.

Discapacidad intelectual

Existen muchos tipos de discapacidad intelectual. Aquí se analiza la entrevista con personas con una discapacidad de nivel leve a moderado. Uno de los ejemplos mejor conocidos de tales discapacidades es el síndrome de Down.

Un entrevistado con discapacidad intelectual tiene dificultad para comprender oraciones complejas, para recordar y para leer, y puede tener problemas de lenguaje, mismos que pueden experimentarse en diferentes grados. Estas personas tienen las mismas necesidades y deseos de comportamiento social y sexual que cualquiera otra con funcionamiento normal; más aún: la necesidad de aceptación en las personas con discapacidad intelectual puede ser incluso mayor que la del entrevistado normal, porque con frecuencia han sido rechazadas por los demás.

La redacción de las preguntas, en estos casos, deberá ser precisa y sencilla. Evite las construcciones gramaticales complejas, hipotéticas, los subjuntivos, la

ironía y las preguntas retóricas. (Esto en ningún caso es bueno para las entrevistas.) Por supuesto, el nivel conceptual de las preguntas debe adaptarse para convenir a las habilidades del entrevistado. Aborde una idea a la vez. Esté preparado para esperar hasta que se piense la respuesta. Sobre todo, muestre respeto y aceptación hacia su entrevistado como individuo y no trate a un adulto como niño.

Discapacidades múltiples

Aunque es importante no hacer juicios sobre el funcionamiento intelectual, con base en las discapacidades físicas y sensoriales mencionadas, es posible que tenga que entrevistar a personas que presenten una combinación de discapacidades. Algunas personas con discapacidad física o sensorial también pueden tener alguna limitación intelectual, mientras que las capacidades cognitivas de otros pueden ocultarse por sus dificultades para escuchar, ver y hablar.

No es común que cada una de las discapacidades tenga la misma severidad o influencia para comunicarse durante la entrevista. En el caso de entrevistados con espina bífida, por ejemplo, la lesión de la espina dorsal se combina con el problema cortical. Esto se presenta como una discapacidad física combinada con otra intelectual, pero las diferencias individuales y la zona del daño cerebral producen diferencias en el desarrollo.

Los grados moderados de discapacidad combinada, auditiva y visual, representan un problema de organización por parte del entrevistado para maximizar la comprensión de las preguntas, pero los casos con discapacidad severa no son convenientes para entrevistadores que no trabajan en este campo.

En este capítulo sólo se introduce a los estudiantes en algunos aspectos que encontrarán cuando realicen entrevistas con personas con discapacidad. Existe una vasta literatura sobre el tema y aquellos que planeen trabajar en este campo necesitarán habilidades más avanzadas que las que se han sugerido aquí.

Se ha enfatizado la existencia de una gran variedad de diferencias individuales y grados de severidad de los padecimientos. Todas las personas discapacitadas quieren ser aceptadas como son; el entrevistador debe anteponer la persona a la discapacidad. Estos adultos no son niños, y las discapacidades, ya sea físicas o intelectuales, no los convierten en ello. De cualquier manera, es importante concentrarse en las habilidades que tiene el entrevistado en vez de en su discapacidad.

Administrar bien el tiempo requerirá de mayor cuidado que en otras entrevistas. Que el lenguaje sea limitado no significa que no se haya comprendido la pregunta.

Usted debe planear entrevistas más largas para que el entrevistado tome más tiempo para formular sus respuestas y no se sienta presionado.

También se indicó que actualmente existen muchos métodos auxiliares que pueden utilizarse, como por ejemplo los recursos de cómputo.

ACTIVIDADES

¿Algunos de los estudiantes de su escuela tienen cualquiera de las discapacidades revisadas en el capítulo? Encuentre la forma de conocerlos.

Si es posible, pida a la persona con discapacidad que exponga en clase qué significa vivir así. Puede leer algunos casos personales en *Living with Disabilities* (Gething *et al*., 1984).

¿Cuál fue su primera reacción ante esta persona? ¿Eso cambió cuando la conoció mejor?

Sólo cuando ya se sienta cómodo al conocer personas en estas situaciones comience a planear su programa de entrevista. Establezca las preguntas de la manera usual, pero considere que optimicen las capacidades de sus entrevistados.

Si tiene una computadora portátil o acceso a una computadora, podría intentar desarrollar un programa especial para presentar sus preguntas y obtener las respuestas por este medio.

Para comenzar, elija un tema que no resulte agresivo pero que valga la pena discutirse.

Capítulo 13

Entrevista transcultural

El uso de la entrevista en la investigación transcultural (discutida en el capítulo 7) es una aplicación relativamente poco común, comparada con las muchas otras situaciones en las que se realizan entrevistas con personas que poseen diferentes antecedentes culturales. En este capítulo se examinan algunas de las cuestiones que estas situaciones imponen a los entrevistadores y los entrevistados.

En la Australia multicultural de hoy en día, como en otros países multiculturales, es casi imposible para los profesionales no tener algún tipo de contacto con clientes y compañeros o miembros del público en general que provenga de un contexto cultural distinto. Tanto la cultura como el idioma pueden diferir. En la industria turística y de viajes, en los servicios de información de mostrador y en el campo de los servicios de salud, tratar con gente que no habla el mismo idioma es un acontecimiento cotidiano. ¿Cómo hacer esas entrevistas más efectivas?

Los factores culturales afectan la relación entrevistador-entrevistado, así como la motivación y la comprensión del entrevistado sobre el contenido de la entrevista, la elección apropiada del lenguaje y de la comunicación no verbal. El reconocimiento de las normas culturales —las cuales pueden diferir de las de la cultura propia— marca el inicio del entendimiento mutuo, sin el cual el entrevistador experimentará un grado de frustración.

Los criterios para una buena entrevista, expuestos en capítulos anteriores, también se aplican en la entrevista transcultural, pero existen también otros aspectos únicos para este tipo de entrevista. Por ejemplo, si usted no habla el idioma del entrevistado, será necesario recurrir a un intérprete. ¿Cuál es la manera más apropiada de utilizar a un intérprete? ¿Existen diferencias de edad o generacionales entre los grupos inmigrantes de la sociedad local?; por tanto, ¿deberán utilizarse enfoques distintos? En las organizaciones, ¿qué diferencias puede haber en las entrevistas de trabajo cuando los solicitantes son extranjeros?

Aspectos de comunicación

Estudios en comunicación transcultural (Gallois y Callan, 1997; Brislin, 1986; Cushner y Brislin, 1996) han analizado los aspectos de la comunicación en diversos contextos. Cuando el idioma del entrevistador difiere del que maneja el entrevistado, surgirán algunos problemas de sintaxis, vocabulario y registro lingüístico. Sin embargo, los problemas de comunicación también surgen cuando el idioma es el mismo; no obstante, las normas culturales varían. Esto ocurre en la comunicación no verbal y en la interpretación del significado e intención subyacentes. Ambas diferencias de idioma y de normas culturales pueden ocurrir simultáneamente.

Cuando entrevistamos a personas que pertenecen a minorías étnicas, el nivel de competencia del idioma será un factor importante. Es más probable que los adultos mayores de primera generación de inmigrantes en Australia experimenten dificultades con el idioma, en particular las mujeres ancianas cuya inmigración fue apoyada por programas de unión familiar, y aquellos provenientes de poblaciones lejanas en países en donde el inglés no es el idioma nativo. Dos grupos con estas características son los de Irán y Grecia.

Entre los miembros más jóvenes de las familias que han vivido la mayor parte de sus vidas en Australia, el conocimiento del inglés no es gran problema. Sin embargo, debido a los cambios generacionales, los miembros más jóvenes de las familias pueden experimentar algún conflicto entre los valores tradicionales y los valores que tienen los jóvenes australianos (ver capítulo 10), lo cual puede afectar la relación entre el entrevistador y el entrevistado.

Uso de intérpretes

¿Cuándo debe utilizarse un intérprete y quién debe hacerlo? Aun cuando existen servicios oficiales de intérpretes, mucha gente no hace uso de ellos. Las razones varían, pero los servicios pueden no estar disponibles en todas las situaciones, por ejemplo, en pequeñas poblaciones.

Debido a que los niños tienen mayor facilidad que sus padres para aprender un nuevo idioma, han sido utilizados como intérpretes en entrevistas de servicios gubernamentales, entrevistas con representantes de la banca y otras organizaciones comerciales; en escuelas y con doctores y otros profesionales de la salud. Sin embargo, tener que apoyarse en un niño puede significar una pérdida de estatus para el padre. Incluso, durante el desarrollo de la entrevista, puede solicitarse información que el padre no quiera proporcionar en presencia del niño. Otro problema es la carga que la exigencia misma puede significar sobre el niño intérprete; los niños más jóvenes requerirán dejar la escuela; los más grandes necesitarán dejar su empleo u otros compromisos.

Debe tenerse cuidado para seleccionar un intérprete que sea culturalmente aceptable y que al mismo tiempo sea competente en el idioma. En donde existe conflicto entre grupos étnicos, ya sea en el país anfitrión o en el país de origen, el conocimiento del idioma no es un criterio suficiente. El conflicto puede ser político, como en el caso de los países que integraban la antigua Yugoslavia, ya que ahí las diferencias políticas están ligadas también con diferencias religiosas entre musulmanes y cristianos. Las escisiones entre las diferentes ramas de una iglesia, como en el caso de Macedonia y las ramas griegas de la Iglesia Ortodoxa, dificultan la función del intérprete del lado opuesto, inclusive cuando su capacidad en el idioma resulte indudable. Es menos importante la cuestión sobre si el entrevistador es tolerante o no, que el grado de aceptación por parte del entrevistado y de su comunidad.

La función del intérprete es ayudar al entrevistador y al entrevistado; mas no tomar el papel del entrevistado ni el del entrevistador. No permita que el intérprete interfiera con sus puntos de vista o que haga una propia construcción de los sentimientos e intenciones del entrevistado. Las preguntas siempre deben dirigirse al entrevistado, no al intérprete. Si es posible, sitúe al intérprete detrás de la línea entre usted y su entrevistado.

DIFERENCIAS CULTURALES

Diferencias culturales en las normas de cortesía

Cuando se entrevistan personas que pertenecen a nuestra propia cultura, necesitamos estar atentos y respetar las normas de cortesía de nuestra sociedad. De la misma manera, cuando se entrevista a una persona de una cultura diferente, debemos observar las reglas de cortesía de dicha cultura. No obstante, en ocasiones estos encuentros no se dan como hubiésemos esperado y nos sentimos incómodos de que nuestras buenas intenciones no parezcan ser correspondidas. Podría parecer, también, que la otra persona esté un poco desconcertada y apenada.

En general, cuanto más pueda aprender el entrevistador de la cultura del entrevistado, tendrá menos probabilidad de fracasar en el cumplimiento de las expectativas culturales. Existen además muchas diferencias individuales en el grado de tolerancia a la ineptitud social. La experiencia de los entrevistados con personas ajenas a su cultura, a su educación y a su posición social dentro de su propia cultura y su grado de arraigo a la misma, afectarán sus actitudes hacia el comportamiento de los demás.

Para ilustrar cómo pueden ocurrir algunas diferencias simples, considere los siguientes ejemplos extraídos de conversaciones más que de entrevistas formales, pero en cada una de éstas se incluyen preguntas.

En China, la Sra. Brown, una mujer de mediana edad, y su esposo fueron invitados a una espléndida cena en la sede australiana por los directivos de la compañía a la cual pertenece el Sr. Brown. La Sra. Brown se sorprende con la primera pregunta que se le hace: "¿Cuántos años tiene?" Ella murmura una respuesta vaga, pensando en privado que es grosero preguntarle a una mujer su edad, en especial cuando podría dar la impresión de que es un poco más joven de lo que realmente es. Ella no entiende que se está demostrando respeto por su grado de madurez.

La situación luego empeora. Su anfitrión chino continúa con "¿Cuánto dinero gana su esposo?" Ella tiene dificultad para decidir cómo reaccionar: debe decirle exactamente cuánto o debe tratar de evadir la respuesta. Ella considera que es una pregunta grosera. Si su anfitrión en realidad quisiera saberlo, seguramente podría investigar, pero éste no es para ella un tema para tratar en la cena. También está un poco apenada porque el sueldo de su esposo es mucho mayor que el del anfitrión, quien, ella piensa, apenas puede pagar la lujosa cena.

El anfitrión percibe su incomodidad y trata nuevamente con otra pregunta: "¿Cuántos hijos tienen usted y el Sr. Brown?" Como el chino suponía que una mujer de la edad y posición de la Sra. Brown naturalmente tendría hijos y hasta nietos, esto podría haber sido más fácil. La Sra. Brown responde alegremente que no tiene hijos con su actual esposo, que sin embargo, tiene dos, uno de cada uno de dos matrimonios anteriores. Ante esto, la conversación se vuelve un poco apagada, puesto que los divorcios no son comunes ni aprobados en China. La Sra. Brown se pregunta por qué la atmósfera habría cambiado.

El segundo ejemplo procede de Japón. En este caso, el visitante australiano, Edward Williamson (quien insiste en que lo llamen Ted), ha estado formulando preguntas de investigación a su amigo japonés sobre las condiciones económicas japonesas y la relación de Japón con otros países, y con Australia en particular. Él expresa lo amigable y agradable que es su anfitrión y su sencilla evaluación sobre las situaciones que habían discutido, aunque dice que no supo manejar "todo el agradecimiento y reverencia".

Lo que Ted no vio en ese momento ni comprendió después, es que la aparente sonrisa, la amabilidad y la apertura son comportamientos de cortesía que disimulan los verdaderos sentimientos de su amigo. En realidad, su amigo japonés está avergonzado de utilizar el diminutivo familiar "Ted", toda vez que no considera que entre ellos exista tal familiaridad, pero lo hace en consideración a Edward. Él, de hecho, se siente mal por la torpeza e ignorancia de Ted y está tratando de cubrirlo para ayudar a guardar las apariencias de su amigo australiano. De manera alternativa, podría estar en total desacuerdo con todo lo que el australiano está diciendo, tomándolo con desprecio. La cortesía prohíbe que revele estos sentimientos, por lo que presenta una cara sonriente y transmite la apariencia de aceptación, la cual realmente no siente.

El tercer ejemplo proviene de Tailandia. Tal vez ninguna otra cultura ha desarrollado un código de comportamiento de cortesía más sensible. El entrenamiento a los niños enfatiza el ser considerado con los demás y la humildad personal (Suvannathat, 1985) y lleva en los adultos maduros a relaciones que se expresan mediante comportamientos de cortesía complejos y elegantes, que resaltan el respeto por los demás, lo cual se arraiga en la importancia de las relaciones jerárquicas. Cuando se interroga a alguien, es importante hacerlo de forma tal que no se permita que el otro se sienta inferior o equivocado. Segaller (1993) y Klausner (1993) proporcionan muchos ejemplos de la cultura tai.

El siguiente incidente fue relatado a este escritor por dos australianos que viajaban por Tailandia en una camioneta, buscando llegar a Chiang Mai. Parecía que estaban cerca pero no veían señal alguna. Pasaron por un número de pueblos pero encontraron dificultades para comunicarse. Finalmente encontraron a alguien que hablaba inglés. "¿Es este el camino hacia Chiang Mai?", preguntaron. "Sí", fue la respuesta. "¿Qué tan lejos está?" "Más o menos 20 kilómetros." Le agradecieron a su informante y siguieron manejando. Casi 20 kilómetros después, no había señales de la ciudad. Lo intentaron de nuevo: "¿Es este el camino a Chiang Mai?" "Sí." "¿Qué tan lejos está de aquí?" "Más o menos 40 kilómetros." Empezaron a dudar sobre si se habrían alejado tanto del camino ya que no habían seguido el camino principal por preferir ver el campo. Algunas preguntas posteriores finalmente los encaminaron de manera correcta. En efecto, ése era el camino a Chiang Mai, pero habían estado viajando hacia el lado opuesto. Sus informantes no querían señalarles su error.

Estos tres ejemplos fueron tomados de encuentros sociales informales. ¿Cómo podemos evitar cometer errores similares en una situación más limitada como la entrevista, en donde plantear preguntas es el principal método para obtener información? Aun cuando no existan reglas simples que se ajusten a todas las culturas, existen algunos puntos de referencia.

Cuando entreviste a una persona de origen musulmán, siempre utilice la mano derecha, especialmente para dar y tomar comida.

Para los budistas tai, la cabeza es sagrada; nunca golpee a un niño en la cabeza.

El contacto visual no es bien visto en muchas culturas; puede ser considerado insolente en los niños. Muchos indígenas australianos y estadounidenses conversan sentados uno al lado del otro, en vez de sentarse de frente, a fin de evitar el contacto visual directo.

La distancia social aceptable varía mucho. (Véanse: Hall, 1966; Sommer, 1969; Proshansky, Ittelson y Rivlin, 1976.)

Aunque el entrevistador no esté familiarizado con los puntos finos de las normas de cortesía de la cultura del entrevistado, las actitudes serán más efectivas si enfatizan la consideración por los demás, al reconocer la posibilidad de

cometer errores y admitirlos. Recuerde que en todas las culturas existen grandes diferencias individuales y sociales sobre las reglas de cortesía.

Debe prepararse para aceptar que una respuesta no represente la actitud subyacente auténtica. Observe con atención los indicadores no verbales de la ansiedad.

Nombres

Los nombres dan mucha información sobre la cultura y el estatus de una persona. Es correcto familiarizarse con algunas de las formas en las que el uso de los nombres varía entre culturas, de tal forma que se eviten errores al dirigirse a los entrevistados.

Los nombres chinos, de primera instancia, pueden llevar a alguna confusión, debido a la secuencia de los mismos. La confusión se genera en parte porque algunas personas chinas cambian la secuencia de sus nombres para adaptarlos a las prácticas occidentales, y en parte porque este orden inverso es el que se utiliza para anotar sus nombres en las listas de clase y en otros registros. El orden correcto es primero el apellido familiar, seguido por el nombre generacional (que es el mismo para todos los hermanos, hermanas y primos de la misma generación), y al final, el nombre de pila individual. Así, Wong Fei Gang debe aparecer bajo W y no G en cualquier lista alfabética y para dirigirse a él por su apellido. Cuando las personas chinas han adoptado también un nombre cristiano, éste se agrega ciertas veces antes del apellido y en otras al final, después de los nombres de pila. Hoy en día, algunas personas no incluyen el nombre generacional y sólo tienen el nombre de pila; el nombre generacional normalmente va ligado al nombre de pila por un guión o por conjunción de los dos nombres en uno compuesto.

Los nombres musulmanes también causan confusión para quienes no están familiarizados con los mismos. Están conformados por el nombre de pila, seguido de un "bin" o "binte" (para indicar "hijo de" o "hija de", respectivamente) y luego el nombre del padre. Este patrón se vuelve más complejo cuando se añade un nombre de pila y cuando la persona o el padre ha estado en el haj (peregrinación a la Mecca). Los títulos hereditarios y nobiliarios preceden a los nombres de ambos, de la persona y, cuando es relevante, al del padre. Así, un hombre musulmán malayo puede ser llamado Wan Haji Mohammed Rahim bin Wan Haji Abdul Rizal. La primera palabra no es un nombre sino un título hereditario; el nombre con el cual dirigirse es Rahim; en una plática formal, éste es precedido por Wan Haji. Para hacerlo más fácil para el uso occidental, el nombre del padre en ocasiones puede ser tratado como apellido, pero no es lo estrictamente correcto. Para una mujer aplica la misma secuencia. Ella no toma el nombre de su esposo en el matrimonio.

Éstos son dos ejemplos de los grupos más grandes que en la práctica difieren de los nombres en inglés occidental. Otros grupos con diferentes tradiciones

para asignar nombres son los sikh, los tai y los españoles. Los nombres indios (de India) también revelan religión, región y casta. Es muy útil estar alerta respecto de lo que el nombre de la persona transmite.

Vestimenta

Al igual que los nombres, la vestimenta puede revelar mucho sobre el antecedente cultural, pero tenga cuidado de no hacer juicios superficiales. Por ejemplo, tanto las mujeres indias como las musulmanas de India visten saris. Sin embargo, las mujeres indias que además son hindúes (por su religión) pueden distinguirse de las musulmanas por la marca de casta que portan en la frente, mientras que las musulmanas pueden utilizar la burkha (la cual cubre toda su vestimenta). Cuando una mujer utiliza una burkha, sus antecedentes sociales se encubren. No juzgue la inteligencia o educación por el tipo de ropa.

Diferencias culturales en los roles de género que afectan la entrevista

Este tema se ha tocado antes con relación al uso de los niños como intérpretes, derivado de que es más común que la madre sea la que utilice a su hijo para este fin. En una investigación, el tema se relaciona con emplear entrevistadores del mismo sexo que el entrevistado. Sin embargo, esta cuestión también puede ser importante para el caso de entrevistas con profesionales de la salud y en contextos de seguridad social y bienestar familiar.

En las comunidades musulmanas tradicionales, así como entre los grupos étnicos emigrantes libaneses e iraquíes, sería difícil entrevistar a una mujer sin que su marido estuviera presente, y casi imposible que la entrevistara un hombre. Como cabeza de familia, el marido puede insistir en supervisar las preguntas y responder en lugar de su esposa. Si su interpretación es consistente con la de su esposa o no, ella no será capaz de contradecirlo, al menos no frente a un extraño.

La empatía es necesaria para tratar de examinar la situación desde una perspectiva cultural diferente. Las expectativas de las normas del rol de género que, como todas las normas culturales, se dan por hecho y se realizan sin impugnarlas, son aprendidas, primero adquiridas en la niñez y luego interiorizadas en el sistema de valores (Keats, 1982 y 1986). Los emigrantes hacia otro país deben adquirir un nuevo conjunto de normas de comportamiento, las cuales frecuentemente pueden entrar en conflicto con aquellas de su cultura original. Sin embargo, un dato interesante es que a veces las normas y valores pueden cambiar más en el país de origen que en la nueva casa de los inmigrantes (Georgas, 1989).

RESUMEN

A lo largo de este capítulo se comentaron algunas diferencias entre los entrevistados de la cultura propia y aquellos que poseen otros antecedentes. Se subrayaron los problemas de la utilización de intérpretes. Se revisaron los aspectos de la comunicación en cuanto al idioma y las diferencias culturales respecto de las normas de cortesía. Los nombres y la vestimenta aportan claves útiles sobre los antecedentes culturales de nuestros entrevistados; se presentaron algunos ejemplos sobre estilos no occidentales.

Aun cuando se expresaron las diferencias, la importancia de tratar a cada entrevistado como un individuo es necesaria. Las culturas no son estáticas y existen diversas variaciones dentro de una misma cultura, así como entre varias de éstas. Las diferencias representan un reto para los entrevistadores, pero pueden hacer que la entrevista a una persona de una cultura diferente a la propia sea una experiencia estimulante.

ACTIVIDADES

No debe ser tan difícil en una universidad u organización grande encontrar estudiantes con antecedentes culturales distintos. Inicie una charla informal sobre las primeras experiencias con respecto a las diferencias transculturales; después, con base en su propia información, realice un programa de entrevista breve. Para cada uno de los aspectos discutidos incluya por lo menos una pregunta.

Después, ponga la grabación y pregúntese cuáles fueron sus principales problemas de comunicación. ¿Aprendió algo nuevo sobre la cultura de esa persona?

Repita la entrevista con gente que tenga diferentes antecedentes hasta que haya cubierto una variedad de culturas.

Discuta su experiencia con sus compañeros de grupo.

Capítulo 14

Algunos casos difíciles

No importa cuán cuidadoso sea en la organización de su entrevista y qué tanto trate de hacer lo correcto para establecer un buen rapport con su entrevistado, siempre habrá alguien difícil de entrevistar. No se anticipe a culparse; mejor, trate de reconocer la naturaleza del problema. En este capítulo se discuten algunas opciones para manejar personas difíciles de entrevistar; también se presentan algunas estrategias para ayudarle a entender la causa de los problemas y reducir la ansiedad, tanto en el entrevistado como en el entrevistador.

No se contempla el tipo de dificultades de comunicación en personas con discapacidad, en adultos mayores o en personas provenientes de otra cultura. En este capítulo tampoco se agrega más sobre los aspectos culturales expuestos en el capítulo 13. Lo que se considera aquí son las respuestas emocionales, actitudes y conductas que pueden inhibir la cooperación mutua y afectar las relaciones interpersonales entre el entrevistador y el entrevistado, en cualquier situación de entrevista. Éstas pueden ocurrir ante la presencia de distintos factores transculturales. La hostilidad, la ansiedad y las actitudes de prejuicio hacia el sexo, la edad y el estatus del entrevistador también son problemas frecuentes. Además existen dificultades para el entrevistador con aquellas personas que responden sin pensar o que concuerdan, por cortesía, con todo lo que el entrevistador dice; incluso cuando su opinión personal difiere, y con aquellos que hablan demasiado antes de llegar al punto medular. Estos casos difíciles pueden ocurrir en cualquier tipo de entrevista y con relativa frecuencia.

Debido a que la relación entrevistador-entrevistado es dinámica, un comportamiento difícil del entrevistado puede desatar una reacción en el entrevistador. Es necesario evitar que se adopten las mismas actitudes que el entrevistado. No debe permitirse que la hostilidad genere más hostilidad, ni que aumente la ansiedad.

El entrevistado hostil

La hostilidad del entrevistado es el problema más común reconocido por los entrevistadores. Puede manifestarse de manera franca o encubierta. La manifestación más obvia de la hostilidad es el uso del lenguaje, pero también los mensajes no verbales pueden exhibirla, tanto en la postura corporal como en gesticulaciones y expresiones faciales (en el capítulo 6 se presenta la interpretación de los mensajes no verbales). Dicha hostilidad puede dirigirse al tema de la entrevista, al entrevistador o a ambas cosas.

La hostilidad hacia el tópico puede surgir cuando el tema de la entrevista toca algún sentimiento inadmisible. Suele suceder que el tema sea difícil, por ejemplo un tema sexual, en cuyo caso se involucran tanto el enojo de ser cuestionado como la ansiedad por revelar la actitud o comportamiento propios.

Otra causa posible de hostilidad hacia el tema es cuando la persona en verdad se siente molesta con el asunto que se está tratando. Un ejemplo podría ser una entrevista sobre el delito y la adicción a las drogas, cuando el entrevistado tiene fuertes sentimientos en contra de la gente involucrada en esas actividades.

Si la duración de la entrevista es inadecuada, puede ser suficiente para generar hostilidad, y más cuando se dejan de lado otras actividades de mayor interés para el entrevistado. Puede ser muy probable que esto ocurra si el entrevistado accedió a la entrevista por presión y se siente resentido por haber sido forzado. También pueden existir otras exigencias sobre el tiempo de las personas y que la entrevista no les permita llevar a cabo otras tareas. Ejemplos típicos pueden ser cuando el entrevistado dispone de poco tiempo en el trabajo, o cuando una madre sabe que su bebé pronto despertará y necesitará atención.

Aunque el entrevistado tuviera sentimientos desfavorables sobre el tema o el contenido de las preguntas, la hostilidad puede dirigirse hacia el entrevistador más que al contenido de la entrevista. Esto llega a ocurrir en cada uno de los ejemplos anteriores. Otra situación es cuando el entrevistado ha tenido una mala experiencia con una entrevista anterior y transfiere los sentimientos antagónicos hacia otro entrevistador. Otro caso es cuando el entrevistado está prejuiciado en contra del entrevistador en aspectos personales, como se discute a continuación.

¿Cómo puede manejarse la situación con un entrevistado hostil?

- Reconozca las señales verbales y no verbales.
- Evite usar palabras reconfortantes; trate de encontrar la causa a través de la exploración.
- No trate de hacer trivial o minimizar la hostilidad, sino que deberá aceptar los sentimientos del entrevistado como válidos.

- No prometa ayudar a aliviar o cambiar la condición que ha hecho surgir la hostilidad si en realidad no lo puede lograr.
- Prepare con mucho cuidado el programa de la entrevista y la cita, de tal forma que el tiempo esté disponible y puedan evitarse los asuntos urgentes y las distracciones.
- Utilice la reestructuración cognoscitiva para ayudar al entrevistado a ver el asunto de diferentes maneras.
- Haga énfasis en hechos y acciones comprobables; primero haga preguntas sobre esto.
- Más adelante permita al entrevistado que exprese sus sentimientos.
- Sobre todo, no responda con hostilidad a la hostilidad.

El entrevistado ansioso

Se pueden advertir muchas señales de niveles altos de ansiedad en un entrevistado. Bajo mucha ansiedad, el entrevistado puede dar respuestas confusas, iniciar una frase sólo para detenerse antes de completarla, olvidar lo que dijo, escuchar las preguntas parcialmente o de manera incorrecta, quejarse antes de responder y cambiar la respuesta antes de completar la misma. Algunos simplemente no contestarán la pregunta. Otros se emocionan de más y no pueden parar de hablar. Otros expresan su ansiedad gritando. De hecho, algunas personas inseguras de sí mismas pueden manifestar su ansiedad a través de la hostilidad hacia las preguntas o hacia el entrevistador.

Las causas de la ansiedad pueden recaer en los sentimientos del entrevistado hacia el tema de discusión, abarcando culpa, miedo y vergüenza por carecer del conocimiento y la capacidad para entender los conceptos. Mucha gente sin experiencia en registrar sus ideas en una grabadora o verse en un video, experimenta grandes montos de ansiedad al inicio de una entrevista. Un nivel bajo general de autoestima y un autoconcepto escaso también son factores a considerar para la generación de algún tipo de ansiedad.

¿Cómo puede el entrevistador ayudar a reducir los niveles de ansiedad del entrevistado?

- Tómese el tiempo para desarrollar un buen *rapport*.
- Aclare el propósito de la entrevista, de tal forma que se eliminen las fuentes irrelevantes de ansiedad.
- Practique el uso del equipo de grabación de audio, video o ambos.

- Comience con las preguntas menos difíciles.
- Proporcione un ambiente calmado y callado, libre de distracciones.
- Deje algo en la mesa que el entrevistado pueda manipular. (Muchos clínicos tienen una pelota de hule suave para apretar.)
- No presione al entrevistado cuando las respuestas sean vacilantes o confusas.
- Mantenga la calma; no se exalte.

Prejuicio

Como vimos en el capítulo 8, los paneles de entrevista formulan muchos juicios sobre los solicitantes de trabajo con base en las primeras impresiones. Los entrevistados también hacen tales juicios sobre los entrevistadores, y algunos de éstos llegan a estar basados en malas experiencias previas. El entrevistado puede no haber aprobado la edad del entrevistador, su sexo, la apariencia u origen étnico.

Considere las siguientes situaciones.

Suponga que usted es una mujer estudiante joven, asignada para entrevistar a un hombre de mediana edad quien tiene actitudes políticas y sociales extremadamente rígidas. Él se rehúsa a ser entrevistado por una "jovenzuela".

Suponga ahora que usted es un hombre joven, miembro de una minoría étnica en la que su religión, vestimenta y color de piel proclaman su origen diferente de aquel de la mujer mayor entrevistada. Usted concerta la cita para la entrevista vía telefónica, pero en la primera reunión su entrevistada se retracta y declina la entrevista.

Otro estudiante llega a realizar una entrevista con su vestimenta cotidiana de playera con una decoración provocativa, aretes, zapatos casuales y un corte de cabello que sólo se puede describir como inusual. El entrevistado está claramente a disgusto de tal apariencia e inmediatamente piensa que éste es un típico ejemplo de juventud irresponsable.

¿Qué puede hacer el entrevistador en tales situaciones para superar las actitudes de prejuicio de los entrevistados y desarrollar una relación efectiva?

No puede cambiar su edad, sexo ni antecedente étnico. Pero puede reducir el impacto de la apariencia, la cual puede ser aceptable en su propio ambiente, pero que no toma en cuenta su efecto sobre aquellos de un antecedente social distinto, ya sea más o menos conservador y convencional que el suyo.

Evite los extremos en el estilo de vestir y la apariencia personal. Por lo general, es mejor adoptar un estilo de vestir conservador, en vez de un estilo inusual que distraerá al entrevistado del contenido de la entrevista.

No trate de superar el prejuicio de la edad comportándose de manera más joven o más vieja ni utilizar vestimenta para una persona más vieja o más joven.

Las primeras impresiones de prejuicio pueden reducirse mostrando su propia eficiencia. No pretenda tener más experiencia de la que realmente tiene.

Presente sus referencias con claridad, pero no exprese mayores atributos de los que realmente tenga con el fin de crear una mejor impresión. Realice su tarea de forma correcta; la actitud del entrevistado puede cambiar a una más favorable durante el transcurso de la entrevista.

Enfatice el contenido y propósito de la entrevista en lugar de atender la relación personal.

Consentimiento

Puede conocer a algunos entrevistados que en primera instancia parecen muy sencillos de entrevistar. Están de acuerdo con casi todo lo que usted dice. Aunque algunos pueden parecer tímidos, la mayoría son muy amables y claramente quieren servir. Sólo ocurre después de que la entrevista está muy avanzada que lo agradable parece un poco falso, que su acuerdo puede ser meramente superficial. Quizá su conformidad surja de la cortesía, pero también puede ser una fachada para ocultar sus pensamientos y sentimientos privados, contrarios a lo que dicen. Se vio la importancia de las normas de cortesía en el capítulo 13. ¿Podrá ser éste un estilo de comportamiento relacionado con la cultura? ¿O acaso tendrá esta persona un punto de vista estrecho acerca del mundo, alguien que siempre evita lo desagradable?

¿Cómo puede comprobar esto? ¿Cómo logra llegar a sus sentimientos verdaderos?

Estas personas tienen una necesidad muy fuerte de realimentación positiva. Usted deberá mostrar su apoyo y confianza para alentarlas con más cuidado y amabilidad a responder.

La exploración es el medio para obtener mayor profundidad en las respuestas. Utilice las estructuras con circuitos de realimentación para regresar a los temas principales.

No les confronte con alegatos que sugieran que están mintiendo deliberadamente, pero explore para clarificar, elaborar o ambas en retrospectiva.

Diferencias en el estatus

En ocasiones, un miembro joven de un equipo de entrevista puede ser asignado para entrevistar a una persona mayor en una organización, o un estudiante puede planear incluir a una persona con alto estatus en un proyecto de investigación. El entrevistador inexperto puede estar temeroso de realizar dicha entre-

vista. ¿La persona de alto nivel aceptará la entrevista? ¿Será usted tratado con condescendencia o cooperación? ¿Cómo enfocar esa entrevista?

El tiempo probablemente importa; entonces, no lo desperdicie en superar su nerviosismo con cuestiones irrelevantes.

Cuando realice la cita, no subestime el tiempo que su entrevista tomará. Si acaso no concluye en el tiempo estipulado, su entrevista puede terminar abruptamente.

Utilice sus referencias para establecer su experiencia e integridad. Enúncielas con precisión cuando haga la cita y esté preparado con los documentos que le avalan.

No exagere su propio estatus para impresionar.

Haga énfasis en el contenido. Si ha elegido a dicha persona para la entrevista, debe ser porque tiene algo de valor para contribuir con el tema. Para demostrar que usted aprecia esa contribución, será mejor que se concentre en el tema más que en sus propios sentimientos.

Por lo general, encontrará que un buen trabajo es reconocido por la gente que hace bien su propio trabajo, y la cooperación continuará.

En este capítulo se abordan los problemas para enfrentarse con entrevistados hostiles, ansiosos y prejuiciados, así como las dificultades de los entrevistadores cuando tienen que entrevistar a gente de diferente estatus. Se sugieren la paciencia, la empatía con la persona ansiosa y superar la hostilidad con eficiencia, como estrategias efectivas para todos estos entrevistados difíciles. Se hizo notar que, con regularidad, la hostilidad es una forma de expresar ansiedad y poca confianza en uno mismo.

La integridad en la presentación de las referencias personales y el uso del tiempo de manera eficiente, son aspectos útiles con los sujetos de una jerarquía mayor a la del entrevistador.

ACTIVIDADES

Puede aprender mucho sobre cómo manejar estos casos difíciles con el juego de roles.

Para cada uno de los casos presentados anteriormente, prepare algunas preguntas y practique los roles del entrevistador y del entrevistado; registre los resultados en audio y video. Intente jugar cada uno de los dos roles de tal forma que experimente ambos lados de la relación. Recuerde que el entrevistado no tiene la responsabilidad de dar respuesta a todas sus preguntas o de contestar con veracidad.

Puede hacer que la situación sea más realista si utiliza algunos apoyos. Por ejemplo, puede arreglar la disposición del mobiliario, ya sea para aumentar o disminuir la distancia social entre el entrevistador y el entrevistado.

Revise cada episodio y evalúe de manera crítica la conducta del entrevistado y del entrevistador.

Las siguientes preguntas se aplican específicamente a un juego de roles que incluye a un entrevistado hostil, pero pueden aplicarse a cada uno de los casos.

¿El entrevistador se apegó a lo programado?

¿Cómo se sintió el entrevistador como blanco de la hostilidad del entrevistado? ¿Cómo se sintió el entrevistado cuando daba respuestas hostiles?

¿Cuáles expresiones no verbales de hostilidad se observaron? ¿La conducta no verbal transmitió el mismo mensaje que la conducta verbal? Considere esta pregunta en relación con el entrevistador y el entrevistado.

Como entrevistador ¿sintió que estaba siendo influido por la conducta del entrevistado? ¿De qué forma?

Entre más pueda practicar estos roles, mejor podrá entender los diferentes puntos de vista. Su meta como entrevistador es lograr empatía más que simplemente controlar una reacción emocional.

Capítulo 15

Entrevistas en situaciones de tensión emocional

En este capítulo se examina la entrevista en condiciones en las que el entrevistado ha sufrido una situación estresante, o está pasando por una situación emocionalmente tensa. Ésta bien puede deberse a un evento traumático repentino, como por ejemplo, un accidente automovilístico; puede ser desatada por un estado emocional tensionante, o bien por un temor de larga duración, como en situaciones de violencia doméstica y abuso infantil. En algunos casos se requieren entrevistas posteriores a un evento, como después de un desastre natural, en inundaciones o incendios; para atestiguar un delito o al ser víctima de alguna agresión. Las entrevistas con niños, realizadas por la policía y en tribunales, requieren de atención especial.

El énfasis se encuentra en obtener información confiable del entrevistado, más que en la entrevista de larga duración, que por lo regular se encuentra en las relaciones de consejería y en la psicoterapia.

La conducta de las personas en situaciones de tensión se caracteriza con frecuencia por pérdida de memoria y desorganización cognoscitiva. Los relatos sobre un accidente pueden no estar cohesionados sino fragmentados. La persona puede recordar vívidamente una imagen visual pequeña pero trivial, por ejemplo una bolsa de mano con su contenido regado por el pavimento, o el brazo de una muñeca medio desprendido del cuerpo; pero ser incapaz de hacer un relato preciso de lo sucedido en términos cronológicos. Los errores de percepción que distorsionan el espacio y el tiempo son bastante comunes.

Cuando el evento que se aprecia está fuera del control del individuo, como un desastre natural, puede desarrollarse un sentido de compañerismo que contribuye a reducir el nivel de estrés. Sin embargo, si la agresión se percibe

directamente en el individuo o en alguien de su grupo, los niveles de tensión aumentan.

Confiabilidad de los testigos

Uno de los mayores problemas en las entrevistas con testigos de incidentes traumáticos, incluyendo los delitos, es la precisión en el testimonio. La evidencia del testigo es fácilmente manipulable por un interrogatorio sesgado, pero también se ve afectada por la poca confiabilidad que tiene la identificación del testigo. Los testimonios son en particular poco confiables cuando las personas involucradas tienen antecedentes raciales diferentes a los del testigo. La investigación de Malpass (1996) en Estados Unidos sobre el efecto interracial en la identificación de testigos, ha demostrado que las personas son más capaces de identificar correctamente a personas de su propia raza. Se ha descubierto que estos resultados son estables e importantes en muchos experimentos y combinaciones raciales. Malpass reporta que en un experimento estándar de reconocimiento de caras, hay una tasa de alrededor del 15% de reconocimiento falso de las caras de otra raza. Son evidentes las implicaciones que tienen estos reconocimientos en la entrevista forense, después de pasar situaciones estresantes como agresiones, accidentes o acciones delictivas.

Los niños como testigos

La efectividad de las entrevistas con niños testigos en tribunales, ha sido el foco de cuantiosa investigación (Dent y Flin, 1992). La evidencia sugiere que los niños cuestionados sobre la experiencia de haber sido abusados sexualmente o maltratados por adultos, que con frecuencia resultan ser víctimas de miembros de la propia familia, se encuentran en una situación de mucho estrés. Las preguntas que debemos considerar aquí son qué tipo de entrevistas deben usarse y qué tan confiables son las respuestas de los niños.

Durante mucho tiempo en las cortes en Gran Bretaña y en Estados Unidos, no se consideró que los niños fueran capaces de dar evidencia veraz o confiable (Flin *et al*., 1992). La consecuencia fue que en muchos casos de abuso infantil nunca se consultara al niño (Steller y Boychuk, 1992). Sin embargo, los resultados de muchos estudios demuestran que los niños pueden articular relatos confiables. Por ejemplo, los estudios experimentales realizados por Luus y Wells (1992) encontraron que, como testigos, los niños de ocho años eran tan confiables como los adultos. No obstante, existió una diferencia entre el interrogatorio directo y el contrainterrogatorio. Los niños fueron tan precisos en el recuerdo de eventos como los adultos en el interrogatorio directo, pero cometieron más errores en el contrainterrogatorio. Este último representó más problemas para los niños de ocho años que para los de 12 o para los adultos.

Análisis de validez de la declaración

El análisis de validez de la declaración (SVA, por sus siglas en inglés) es un método para evaluar las consecuencias dolorosas del abuso sexual, mediante la recolección y el análisis sistemático de la información, a partir de entrevistas y otros factores relevantes en el caso. Steller y Boychuk (1992: 49) establecen que este análisis es un diagnóstico del procedimiento general, que incluye:

> *a*) una revisión cuidadosa de la información relevante del caso, *b*) el resguardo de la entrevista semiestructurada del niño, *c*) el análisis de la transcripción del contenido de la entrevista basado en criterios, *d*) la verificación de la validez de información adicional y e) el resumen sistemático del análisis de contenido y de la verificación de validez.

En este contexto, tiene particular importancia la entrevista semiestructurada. La inclusión de este tipo de entrevista se basó en la creencia de que el recuerdo libre puede producir máxima precisión y volumen de información en el niño. Conforme fue necesario, se hicieron preguntas que iban de lo general a lo particular y viceversa. Se usaron preguntas abiertas para producir el libre recuerdo y preguntas clave para obtener especificidades, por ejemplo, los lugares.

Análisis de contenido basado en criterios

El análisis de contenido basado en criterios (CBCA, por sus siglas en inglés), mencionado anteriormente, se aplica a la transcripción literal de la grabación de la entrevista del niño. Se identificaron las cinco categorías principales de criterios y se aplicaron puntajes a cada criterio, 19 en total. Los criterios son aplicados cuando se menciona algún evento experimentado. La ausencia de criterios no necesariamente indica la falsedad de la afirmación.

Steller y Boychuk definen las cinco categorías principales como sigue:

1. *Características generales de la declaración.*
   Esta categoría incluye tres criterios: que se presente la estructura lógica (es decir, la afirmación como un todo que tenga sentido); producción desestructurada, cantidad de detalles.
2. *Contenidos específicos.*
   Los cuatro criterios de esta categoría son: arraigo contextual; descripciones de interacciones; reproducción de la conversación; complicaciones inesperadas durante el incidente.
3. *Peculiaridades del contenido.*

Los seis criterios de esta categoría son: detalles poco comunes; detalles superficiales; detalles mal entendidos reportados con precisión; asociaciones externas relacionadas; relatos de estado mental subjetivo; atribución del estado mental del delincuente.

4. *Contenidos relacionados con la motivación.*
   Los cinco criterios en esta categoría son: correcciones espontáneas; aceptación de falta de memoria; dudas sobre el testimonio propio; desprecio de sí mismo; perdón al delincuente.
5. *Elementos específicos del delito.*
   Esta categoría contiene sólo un criterio: los detalles característicos del delito.

Steller y Boychuk (1992) analizaron la efectividad del análisis de contenido basado en criterios, y encontraron un alto grado de validación en un número considerable de entrevistas.

Dicho sistema es detallado en este libro porque parece ser de utilidad en las entrevistas con niños involucrados en casos delictivos diferentes al abuso sexual. Podría usarse también con adultos.

La entrevista cognoscitiva

Al igual que el SVA y el CBCA, la entrevista cognoscitiva se utiliza para recordar sucesos y es particularmente útil para el recuerdo de eventos estresantes. Se ha utilizado con éxito en Estados Unidos y Gran Bretaña en entrevistas de la policía tanto con niños como con adultos (Flin *et al*., 1992).

La entrevista cognoscitiva fue desarrollada por Fisher y Geiselman (1992) en un intento por mejorar el recuerdo de los testigos. El método se basa en dos principios extraídos de la teoría cognoscitiva de la memoria: primero, la codificación de la especificidad, que afirma que el proceso de recuperación es más efectivo cuanto más similar sea al proceso de codificación; y segundo, que la memoria no es una representación unitaria, pero se forma de un arreglo complejo de diversas características.

A partir de estos dos principios se derivaron cuatro conjuntos de instrucciones. En la forma original de la entrevista, fueron las siguientes (Köhnken *et al*., 1998):

1. Reporte todo lo que pueda sobre el evento. Se motivó a los entrevistados para que reportaran todo, aun cuando pareciera algo trivial o sólo pudieran recordarlo parcialmente.
2. Procure recrear los sentimientos y el contexto que rodeaban el evento.

3. Utilice diversos ordenamientos temporales. No trate de poner todo en una secuencia exacta.
4. Tome la perspectiva de alguien más que esté presente en el evento.

Se descubrió que en la práctica de la entrevista de policía, la forma original no encontró todos los problemas de sus investigaciones; tampoco se obtuvo mucha información. Por lo tanto, se desarrolló una forma llamada "mejorada" que incluía más características, como la construcción del rapport, la transferencia del control de la entrevista al entrevistado, la conducta no verbal, los usos apropiados de las pausas y la relativa efectividad de diferentes tipos de preguntas (Köhnken *et al*., 1998).

Con el fin de analizar la efectividad relativa de las formas original y mejorada, Köhnken *et al*. llevaron a cabo un metaanálisis de 42 estudios con 55 comparaciones individuales que incluyeron 2 500 entrevistas. Las entrevistas cognoscitivas se compararon con un grupo control de entrevistas estructuradas. Respecto al grupo control, las entrevistas cognoscitivas revelaron un efecto significativo en el número de recuerdos correctos de detalles, y un incremento en el número de detalles incorrectos. El efecto del número de detalles incorrectos fue mayor en los adultos que en los niños y la versión mejorada de la entrevista cognoscitiva produjo más errores que la versión original.

Videograbación de niños como testigos

Grabar en video a testigos infantiles actualmente es un procedimiento aceptado en algunos países como Australia y ha demostrado que reduce el estrés de los niños que testifican (Cashmore, 1990). Existen dos maneras en las cuales puede usarse la entrevista videograbada. El infante puede ser entrevistado fuera de la corte usando el video y la cinta grabada de la entrevista como evidencia, sin que sea necesario que se encuentre presente. O puede entrevistarse al menor como parte de las sesiones del tribunal. En este caso, el análisis forma parte del testimonio y está sujeto a un nuevo interrogatorio. Estas entrevistas se han realizado con la presencia del niño en otro cuarto, y también con el niño en otro lugar.

La evidencia sugiere que es una situación muy efectiva para infantes pequeños, en especial porque puede evitarles dificultades al confrontar al acusado en el tribunal.

Reporte de estrés por incidente crítico

Tanto los sobrevivientes como los testigos de eventos traumáticos, como accidentes automovilísticos, terremotos, agresión o desastres naturales como

inundaciones e incendios, pueden sufrir estrés postraumático grave. Obtener información sobre estas situaciones es básico para la policía, los paramédicos y las personas que trabajan en servicios de emergencia. Estos trabajadores también sufren estrés por la situación.

Actualmente, el reporte de estrés se usa bastante después de tales eventos traumáticos, por ejemplo, fue empleado por Raphael (1986) después del desastre ferroviario de Guildford y luego del terremoto de Newcastle (Nueva Gales del Sur) (Waring, 1992; Kenardy *et al.*, 1996).

Como afirman Kenardy *et al*. (1996), el reporte de estrés de incidente crítico incluye cuatro tipos de reporte: reporte sobre la escena o cercano a ella, reporte inicial, reporte formal y reporte de seguimiento. El reporte formal incluye siete fases y lo realiza un profesional calificado en salud mental, entre 24 y 48 horas después del suceso.

A pesar de su uso en incontables situaciones traumáticas, Kenardy *et al*. encontraron que ha habido poca evaluación sistemática de su efectividad. En su estudio sobre las consecuencias del terremoto de Newcastle (el "Quake Impact Study"), hicieron un seguimiento —durante un lapso de dos años— de las reacciones postraumáticas y de la salud mental general de los colaboradores que habían reportado el evento y aquellos que no lo hicieron. El resultado no mostró una tasa de aumento en la recuperación de información de los que reportaron el incidente, incluso considerando el nivel de exposición y de estrés. Los autores concluyeron que era necesaria una investigación más rigurosa antes de la evaluación final del reporte.

Como aquí interesa más recabar información que dar terapia de larga duración, las primeras etapas del reporte son las más importantes. Waring (1992) establece algunos de los enfoques clave en la entrevista postraumática. La paciencia es importante. No espere que le platiquen la historia completa en el primer interrogatorio. Una revisión cronológica de los sucesos que rodearon al evento traumático ayudará en la reconstrucción cognoscitiva. Esto es similar al enfoque de la entrevista cognoscitiva (véase también Keats, 1993).

RESUMEN

Las situaciones revisadas en este capítulo exigen habilidades más avanzadas para la entrevista que las que se trataron en capítulos anteriores. La tensión en el testigo de un delito, al proporcionar evidencia en la corte y haber sufrido eventos traumáticos, como el terremoto de Newcastle, afectan la probabilidad de obtener información confiable y precisa. Los métodos descritos para mejorar la confiabilidad de lo que se recuerda fueron: el análisis de validez de la declaración, el análisis de contenido basado en criterios y la entrevista cognoscitiva.

Aunque actualmente el reporte de estrés es una práctica muy aceptada después de un evento traumático, la investigación sugiere que su eficacia no es del todo clara. Sin embargo, los principios de una buena entrevista que se han establecido en capítulos previos, también se aplican a la entrevista con personas que sufrieron experiencias estresantes.

ACTIVIDADES

Antes de intentar aplicar cualquiera de estas técnicas con personas que han vivido situaciones estresantes (donde una persona más haciendo preguntas sólo aumentará la tensión del momento), los estudiantes deberían probar y dominar los métodos en condiciones normales.

Use el juego de roles (*role playing*) y la simulación en sesiones de práctica, con realimentación de video cuando sea posible.

Capítulo 16

Repaso general

Haber trabajado en un libro como éste, que se creó con la meta de ayudar a los estudiantes a aprender las técnicas de entrevista en investigación y en la práctica profesional, fue como emprender un viaje. Se inició con el motivo de viaje: por qué y cuándo entrevistar. Posteriormente se brindó una mirada más amplia del paisaje: las diversas clases de entrevista, con propósitos y características diversas.

Las siguientes etapas del viaje preguntan algo al viajero. ¿Cómo se relacionará usted con la gente que conozca en el trayecto y cómo se relacionarán ellos con usted? ¿Cuáles son las mejores formas de preguntar a las personas que conozca su manera de ver el mundo? Será necesario que rápidamente desarrolle la experiencia para hacer tales preguntas, y luego para comprender el significado de las respuestas que le den. Usted podría incluso querer hacer algún tipo de ordenamiento de toda la información que le llegue, con el fin de platicarlo a quienes sigan sus pasos y, quizá, compartirles algunas de las dificultades que encontró en el camino.

Equipado de esta manera, podría entonces enfrentar a algunos de los muchos extraños que conocerá. Y, siendo un viajero emprendedor, no estará satisfecho con simplemente leer lo que otros han dicho, sino que tratará de experimentar esto en carne propia. De estas vivencias, como cualquier nueva experiencia de viaje, algunas serán entretenidas y otras ilustrativas, mientras que otras provocarán más problemas de los que esperó. Conforme avance, sus habilidades de viajero mejorarán en cada nuevo lugar que visite y con cada nuevo grupo de personas que conozca.

La entrevista es una constante provisión de nuevas situaciones, ya que cada entrevistado hace una contribución única. Con este libro no se proporcionan en sí mismas las experiencias, pero puede contribuir a que sus propias vivencias con la entrevista sean más efectivas y placenteras. Entrevistar con habilidad no es suerte ni arte, sino la ejecución eficiente de un conjunto de habilidades que interactúan. Éstas se han dado a conocer en los capítulos anteriores. En este capítulo final, usted puede revisar la ruta que ha tomado para descubrir qué tan lejos ha viajado.

El libro inició con una breve introducción de los elementos que incluye una entrevista, lo que es y lo que no es; no es una simple plática ni una conversación, sino un discurso controlado compuesto por preguntas y respuestas. Se enfatizaron las diferencias entre entrevista y cuestionario, escala y prueba psicológica, y sus estilos únicos. Las entrevistas pueden ser utilizadas como complemento de cuestionarios y de pruebas o escalas psicológicas, aunado a la información personal. Al permitir a los entrevistados dar las razones de sus respuestas se puede mejorar la información de las pruebas y los cuestionarios, se profundiza. Además, en una entrevista no es posible dejar de dar respuesta a una pregunta particular o reactivo de prueba, omitiéndolo o eligiendo una categoría evasiva de la mitad o del centro de la escala.

Las diversas situaciones en las que se conducen las entrevistas se revisaron en el segundo capítulo. Se resumieron las características principales de una entrevista; la profundidad, la variedad, el número de personas involucradas y los propósitos que se persiguen. En cuanto a la profundidad, las entrevistas van desde los intercambios muy superficiales de los servicios de información de mostrador, hasta la entrevista profunda de la consejería, el trabajo clínico y la investigación forense. Respecto al número de personas implicadas, van desde la entrevista de interacción entrevistador-entrevistado uno a uno, hasta el panel con varios entrevistadores y un entrevistado (como en la entrevista de selección laboral) y la situación de un entrevistador y varios entrevistados (como en la entrevista con un grupo o delegación).

En cuanto a los propósitos que persigue, surgen dos funciones contrastantes: ya sea trabajar para el cambio de actitudes o de conducta con la intención de resolver algún problema, como en el caso del trabajo clínico y la consejería, o bien, para obtener información sobre las actitudes y conductas del entrevistado. En este libro la atención se ha concentrado en aquellas entrevistas que sólo buscan obtener información, aunque también se reconoció que el hecho de participar en una entrevista puede tener un efecto sobre el propio comportamiento subsecuente. Las actitudes pueden cambiar conforme la persona percibe la situación desde otra perspectiva.

Otra forma de categorizar las entrevistas es con base en quién la busca. ¿Es el entrevistado el que necesita información del entrevistador o el entrevistador quien busca información del entrevistado? Lo primero es característico de la oficina y de las preguntas de mostrador; lo segundo, de la entrevista de investigación y del análisis forense. La respuesta a esta pregunta afecta la relación entrevistador-entrevistado de varias maneras. Sin embargo, en el desarrollo dinámico de una entrevista es posible que los roles se intercambien. Este efecto puede observarse en la estructura de la figura 5.3, que permite al entrevistado imponer el curso de las preguntas. Eso también suele ocurrir como resultado de la exploración, como en la estructura de la figura 5.5.

Siguiendo con esta amplia revisión, en los cuatro capítulos siguientes se dieron a conocer a los estudiantes las habilidades para la entrevista. En el capítulo 3 se abordó el trabajo en la relación entrevistador-entrevistado, se explicó cómo crear y mantener un buen rapport y cómo llegar a la conclusión de la entrevista, dejando al entrevistador y al entrevistado con la sensación de haber realizado algo valioso. Se enfatizó en la interacción de los factores cognoscitivos, sociales y afectivos, especialmente al distinguir entre simpatía y empatía, así como el peligro de permitir hacer juicios, ya sean favorables o desfavorables, para sesgar la relación. En la parte final del capítulo se abordó el asunto de las consideraciones éticas en la relación con el sujeto, la cuestión de almacenar y usar los registros, y los problemas inherentes en las promesas de confidencialidad y anonimato.

La siguiente tarea, revisada en el capítulo 4, fue considerar las formas en que pueden redactarse las preguntas, con el fin de obtener la información requerida de la manera más efectiva. Se podrían elegir varias formas de redactar las preguntas en los diferentes contextos establecidos en el capítulo 2. Además de las preguntas abiertas se podrían elaborar preguntas en una variedad de formatos, combinándolas con las de opción múltiple, ordenamiento y también mezclando preguntas orales y escritas. Podrían usarse preguntas generales y específicas, variando su orden conforme la situación lo demande. El contenido y el propósito de la entrevista sugerirían los tipos más apropiados. Cualquiera que sea el formato seleccionado, es importante redactar las preguntas sin ambigüedad, en un lenguaje comprensible para quien va a responderlas y sin sesgos.

En el quinto capítulo se analizó cómo contribuyen las preguntas individuales a la entrevista como un todo. Con las tres fases de la entrevista en mente (apertura, cuerpo principal de preguntas y cierre), se exponen funciones de diferentes tipos de estructura. La estructura más simple, con cada pregunta y respuesta no relacionada con la siguiente pregunta (como se mostró en la figura 5.1), tiene lugar cuando se obtiene información de los antecedentes y registros de los hechos que no requieren de mayor elaboración. El segundo tipo (mostrado en la figura 5.2) vincula las respuestas y preguntas en una cadena lógica donde una respuesta conduce a la siguiente pregunta, y así sucesivamente. Existen muchas situaciones en que esta estructura flexible resulta apropiada. Ocurre cuando sólo se da una respuesta a cada pregunta. Sin embargo, en muchas entrevistas el entrevistado da respuestas que tocan diversos aspectos. En este caso, el entrevistador necesita ser mucho más hábil. Estos tipos de estructura se vieron en las figuras 5.3, 5.4 y 5.5. Si el entrevistador fracasa en echar mano de toda la información, como en la figura 5.3, la entrevista se encamina en la ruta seleccionada. Si esto ocurre, debido a una intención consciente del entrevistador, a actitudes sesgadas, o bien, porque no está consciente de sus consecuencias, el efecto es que esta estructura no explota en su totalidad la información disponible. Vimos que esto puede evitarse con las

estructuras de las figuras 5.4 y 5.5, que muestran los efectos de la exploración y de recordar lo que se ha mencionado.

En el capítulo 6 se presentaron las habilidades para interpretar las respuestas. Aquí se trataron los diversos métodos de exploración. Posteriormente se trató la cuestión del sesgo, enfatizando la responsabilidad del entrevistador para la interpretación de las respuestas y en las relaciones interpersonales con el entrevistado. Ya sea que ocurran al mismo tiempo que una conducta verbal, o en vez de ésta, los mensajes no verbales pueden apoyar y mejorar una respuesta verbal; pero se vio cómo el entrevistador también debe estar pendiente de indicadores no verbales que contradigan el mensaje verbal mediante gesticulaciones, expresiones faciales, movimientos corporales o tono de voz. La exploración es necesaria para determinar la respuesta subyacente. Es posible esperar encontrar este comportamiento cuando los entrevistados intentan esconder su hostilidad o ansiedad, según lo expuesto en el capítulo 14, o en situaciones de estrés emocional como las descritas en el capítulo 15.

Habiendo dominado los principios básicos y desarrollado sus habilidades para la entrevista, el siguiente paso fue mostrar cómo podrían aplicarse en un contexto demandante como el de la investigación. Si bien la entrevista es utilizada por muchos investigadores en formas distintas (aunque no puedan reconocer con qué frecuencia), este libro se ocupa del uso de la entrevista como fuente de información. Se considera cómo establecer la investigación con diversos diseños; algunos de ellos utilizan la entrevista como la única fuente de datos, otros combinan las entrevistas con otras fuentes de información. El programa de entrevista tuvo que prepararse con cuidado (para asegurar que las preguntas fueran relevantes y libres de sesgo). Fueron necesarios los estudios piloto y las verificaciones de confiabilidad, de tal forma que cuando al fin se obtuviera la muestra, existieran muy pocas bajas de sujetos que no pudieran o no quisieran responder. Los aspectos éticos revisados en el capítulo 3 fueron de particular relevancia para obtener participantes y proteger la información obtenida.

Con el fin de preparar la información para el análisis, las respuestas debían codificarse en categorías. Aquí se enfrentó el problema de cómo manejar la gran variedad de respuestas que puede producir la entrevista. Se tomó en cuenta el ámbito teórico, así como el ámbito real de las respuestas.

El ámbito teórico debe explicar todos los tipos posibles de respuesta, aunque en la práctica los datos reales pueden no utilizarlos por completo. Una vez codificadas las categorías y las respuestas asignadas, se podría proseguir con el análisis, como en cualquier otra investigación. Será necesario probar la confiabilidad de la asignación en las categorías, por medio de jueces, primero en el trabajo piloto y luego mediante una muestra del conjunto total de datos. Pueden combinarse métodos cuantitativos y cualitativos en un enfoque múltiple para obtener una mejor comprensión del tema.

Finalmente, en el capítulo 7 se retomó el caso especial de la entrevista en investigación transcultural. Con frecuencia, los instrumentos como las pruebas y escalas psicológicas que bien podrían usarse en el medio cultural propio, no están disponibles o no son apropiadas para otro contexto cultural. Sería erróneo sencillamente tratar de traducir a otro idioma una escala o prueba y esperar que la gente se comporte de la misma forma que en la cultura en la que se originó dicho instrumento. No sólo sería probable que difiriera la estructura de los factores, sino que los puntajes individuales podrían no interpretarse de la misma manera. Se requiere de una gran cantidad de trabajo antes de adoptar tales escalas en otras culturas. En estas circunstancias, el uso de la entrevista reporta muchas ventajas. Con una cuidadosa preparación del programa de la entrevista pueden superarse los problemas de traducción y de la equivalencia funcional de los conceptos. Los problemas de muestreo se mantienen, pero serían tan difíciles de resolver como al utilizar cualquier otro instrumento. Los datos cualitativos que pueden obtenerse, representan una gran ventaja para explicar el papel de los factores culturales en el asunto estudiado.

En el capítulo 8 se adopta un nuevo enfoque. Hasta este punto, el desarrollo de diversos aspectos, principios y habilidades no se asoció a un tipo especial de entrevistado. En los capítulos del 8 al 15 se examina cómo pueden aplicarse las nociones generales a una variedad de situaciones y personas entrevistadas. En estos capítulos se incluyeron más referencias de investigación que hicieron uso de la entrevista con diversos grupos de entrevistados, y en cada capítulo se sugirieron actividades para estudiantes con la finalidad de familiarizarlos con estos tipos de entrevistados. Algunas de estas actividades pueden realizarse de manera individual y otras ser parte de un programa grupal. En el capítulo 15 se revisó la importancia de estar atento a los efectos del estrés y las formas en que éste puede manejarse en las entrevistas. Ojalá que este capítulo complemente otros aspectos del entrenamiento profesional de los estudiantes.

Estos capítulos tan sólo ejemplifican la amplia variedad de las entrevistas en la práctica profesional. No obstante, los estudiantes pueden aprender estas habilidades en diversas situaciones. Los grupos no deben ser vistos de manera aislada. Por ejemplo, las personas con discapacidad suelen ser niños, adolescentes y adultos mayores, y las personas con diferentes antecedentes culturales también pueden ser entrevistadas en escenarios organizacionales (Gallois y Callan, 1997). Cualquiera de estos entrevistados llegaría a manifestarse de manera hostil o ansiosa; el estrés puede afectar a personas de cualquier edad.

Las aplicaciones de la entrevista en la práctica profesional y en la investigación difieren en cierto grado, como se demostró en el capítulo 7. Sin embargo, cualquier diferencia en la profundidad o en el grado de cuestionamiento no debería impedir que el entrevistador preste atención a la necesidad de desarrollar un buen rapport, sea claro y evite sesgos, y escuche con cuidado y atención para

interpretar las respuestas. Inclusive la interacción más efímera se mejorará si se satisfacen estas demandas básicas de una buena entrevista, requisitos indispensables en la práctica profesional de psicólogos, trabajadores sociales y de otras profesiones relacionadas.

Una diferencia importante entre la entrevista de investigación y la de práctica profesional consiste en el uso que se hará de las respuestas. En una investigación, las demandas de estructura se vuelven más rigurosas, ya que cada parte de la entrevista debe diseñarse para cumplir un propósito específico y contribuir a la interpretación de los datos. Cuando la interpretación depende de análisis estadístico en vez de lo que arroje un análisis conceptual, las preguntas deben expresarse de tal forma que lleven a este tipo de tratamiento. Aparte de tales exigencias, las entrevistas de investigación tienen los mismos requisitos que las entrevistas en la práctica profesional. En cualquier caso, la entrevista es una herramienta poderosa y debe emplearse con los más altos estándares éticos y el máximo respeto hacia el entrevistado.

Éste es un libro para estudiantes. Es probable que necesiten las habilidades para entrevistar en cualquier camino que elijan en el futuro, ya sea en la administración de negocios, empresas de servicio, turismo y otras profesiones que presten asistencia o de investigación. Desarrollar esta capacidad vale la pena, ya que le permitirá manejar las interacciones con otras personas y también ampliará sus horizontes cuando se dé cuenta y comprenda que estas personas y usted poseen diferencias. El viaje apenas comienza y continuará por mucho tiempo más.

Referencias

Aamodt, M.G. (1991) *Applied Industrial/Organizational Psychology*. Calif.: Brooks Cole.

Anastasi, A. y Urbina, S. (1997) *Psychological Testing*. N.J.: Prentice Hall. Séptima edición.

Argyle, M. (1992) *The Social Psychology of Everyday Life*. Londres: Routledge.

Australia, Gobierno de. Bureau of Statistics Demographic Report, diciembre, 1998.

Australian Psychologist (1999) *34*, (2) Edición especial: Psychology and the Older Person.

Avery, G. y Baker, E. (1990) *Psychology at Work*. Sydney: Prentice Hall. Segunda edición.

Baltes, P.B. y Baltes, M.M. (eds.) (1990) *Succesful Aging: Perspectives from Behavioral Sciences.* Cambridge: Cambridge University Press.

Brislin, R.W (1986) The wording and translation of research instruments. En W.J. Lonner y J.W. Berry (eds.), *Field Methods in Cross-Cultural Research*. Beverly Hills, Calif: Sage, pp. 137-164.

Brown, R. (1973), *A First Language*. Harmondsworth, Middlesex: Penguin.

Cashmore, J. (1990) The use of video technology for child witnesses. *Monash Law Review*, *16*, 228-250.

Cushner, K. y Brislin, R. (1996) *Intercultural Interactions: A Practical Guide*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Dent, H. (1992) The effect of age and intelligence on eyewitnessing ability. En H. Dent y R. Flin (eds.), *Children as Witnesses*. Chichester: Wiley, pp. 1-13.

Dent, H. y FIin, R. (eds.) (1992) *Children as Witnesses*. Chichester: Wiley.

Drever, P. (1998) Going ... going ... grey. *In-Psych*, *20*, 5, 14-15.

Eckman, P. (ed.) (1982) *Emotion in the Human Face*. Cambridge: Cambridge University Press. Segunda edición.

Eckman, P. y Friesen, W.V. (1975) *Unmasking the Face*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Feather, N.T. (1998) Attitudes toward high achievers, self-esteem, and value priorities for Australian, American and Canadian Students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *29*, 749-759.

Fielding, N.G. y Lee, R.M. (eds.) (1991) *Using Computers in Qualitative Research*. Londres: Sage.

Fisher, R.P. y Geiselman, R.E. (1992) *Memory-Enhancing Techniques For Investigative Interviewing: The Cognitive Interview*. Springfield, Ill.: Charles Thomas.

Flin, R., Bull, R., Boon, J. y Knox, A. (1992) Children in the witness-box. En H. Dent y R. Flin (eds.), *Children as Witnesses*. Chichester: Wiley, pp. 167-179.

Frydenberg, E. y Lewis, R. (1994) Coping with different concerns: Consistency and variation in coping strategies used by adolescents. *Australian Psychologist*, *29*, 45-48.

Furnham, A. (1992) *Personality at Work; The Role of Individual Differences in the Workplace*. Routledge: Londres.

Gallois, C. y Callan, V. (1997) *Communication and Culture: A Guide for Practice*. Chichester: Wiley.

Georgas, J. (1989) Changing family values in Greece: From collectivist to individualist. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *20*, 1, 80-91.

Gething, L. (1997) *Person to Person: A Guide for Professionals Working with People with Disabilities*. Sydney: Maclennan+Petty.

Gething, L., Healy, K., Cutler, S.G., Geniale, P., Lean-Fore, S. y Walker, E. (1984). *Living with Disabilities*. Sydney: Cumberland College of Health Sciences.

Ghuman, P.A.S. (1999) *Asian Adolescents in the West*. Leicester: B.P.S. Books.

Gibson, J.T., Westwood, M.J., Ishiyama, F.I., Borgen, W.A. *et al*. (1991) Youth and Culture: A seventeen nation study of perceived problems and coping strategies. *International Journal for the Advancement of Counselling*, *14*, 203-216.

Gorden, R.L. (1969) *Interviewing: Strategies, Techniques, and Tactics*. Homewood, Ill.: Dorsey Press.

Hall, E.T. (1966) *The Hidden Dimension*. Nueva York: Doubleday.

Haslam, S.A., McGarty, C., Oakes, P. y Turner, J. (1993) Social comparative context and illusory correlation: Testing between ingroup bias and social identity models of stereotype formation. *Australian Journal of Psychology*, *43*, 97-101.

Herriot, P. (1991) The selection interview. En P. Warr (ed.), *Psychology at Work*. Londres: Penguin. Tercera edición, pp. 139-159.

Kafer, N.F. (1993) Non-verbal communication. En D. Keats, *Skilled Interviewing*. Melbourne: ACER. Segunda edición, pp. 69-78.

Keats, D.M. (1997) *Culture and the Child: A Guide for Professionals in Child Care and Development*. Chichester: Wiley.

Keats, D. [M.] (1993) *Skilled Interviewing*. Melbourne: ACER. Segunda edición.

Keats, D.M. (1986) Using the cross-cultural method to study the development of values. *Australian Journal of Psychology*, *38*, 297-308.

Keats, D.M. (1982) The development of values in Malaysian and Australian adolescents. En J.L.M. Binnie-Dawson, G.H. Blowers y R. Hoosain (eds.), *Perspectives in Asian CrossCultural Psychology: Selected Papers from the First Asian Regional Conference of the International Association for Cross-Cultural Psychology* (pp. 68-95) Lisse: Swets y Zeitlinger.

Keats, D.M. y Fang, F.-X. (1996) The development of concepts of fairness in rewards in Chinese and Australian children. En H. Grad, A. Blanco y J. Georgas (eds.), *Key Issues in Cross-Cultural Psychology* (pp. 276-287) Lisse: Swets y Zeitlinger.

Kenardy, J.A., Webster, R.A., Lewin, T.J., Carr, VJ., Hazell, P.L. y Carter, G.L. (1996) Stress debriefing and patterns of recovery following a natural disaster. *Journal of Traumatic Stress*, 9, 37-49.

King, N. (1994) The qualitative research interview. En C. Cassell y G. Symon (eds.), *Qualitative Methods in Organizational Research*. *A Practical Guide*. Londres: Sage, pp. 14-36.

Klausner, W.J. (1993) *Reflections on Thai Culture: Collected Writings of William J. Klausner*. Bangkok: The Siam Society.

Koder, D.A. y Ferguson, S.J. (1998), The status of geropsychology in Australia: Exploring why Australian psychologists are not working with elderly clients. *Australian Psychologist*, *33*, 2, 96-100.

Köhnken, G., Milne, R., Memon, A. y Bull, R. (1998) The cognitive interview: A metaanalysis. *Psychology, Crime and Law*.

Kornadt, H.-J., Hayashi, T., Tachibana, Y., Trommsdorff, G., y Yamauchi, H. (1992) Aggressiveness and its developmental conditions in five cultures. En S. Iwawaki y Y. Kashima (eds.) , *Innovations in Cross-Cultural Psychology*. Amsterdam: Swets y Zeitlinger, pp. 250-268.

Leonard, R. (1995), The interpretation of discrepancies in multimethod research: A comparison of children's negotations in two research contexts. *Early Development and Parenting*, *4*, 21-28.

Leonard, R. y Burns, A. (1999) Turning points in the lives of midlife and older women. *Australian Psychologist*, *34*, (2), 87-93.

Lupton, D. (1992), Discourse analysis: A new method for understanding the ideologies of health and illness. *Australian Journal of Public Health*, *16*, 145-150.

Luszcz, M.A. (1992), Predictors of memory in young-old and old-old adults. *International Journal of Behavioral Development*, *15*, 147-166.

Luszcz, M. y Hinton, M. (1995) Domain and task-specific beliefs about memory in adulthood: A microgenetic approach. *Australian Journal of Psychology*, *47*, 54-59.

Luus, L. y Wells, G.L. (1992) The perceived credibility of child eyewitnesses. En H. Dent y R. Flin (eds.), *Children as Witnesses*. Chichester: Wiley, pp. 73-92.

Malpass, R.S. (1996) Face recognition at the interface of psychology, law, and culture. En H. Grad, A. Blanco y J. Georgas (eds.), *Key Issues in Cross-Cultural Psychology*. Lisse: Swets y Zeitlinger, pp. 7-21.

Memon, A. y Bull, R. (1999) *Handbook of the Psychology of Interviewing*. Chichester: Wiley.

Morris, R. (1994) Computerised content analysis in management research: A demonstration of advantages and limitations. *Journal of Management*, *20*, 903-931.

Munroe, R.L. y Munroe, R.H. (1994) *Cross-Cultural Human Development*. Prospect Heights, Illinois: Waveland Press.

Potter, J. y Wetherall, M. (1987) *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. Londres: Sage.

Proshansky, H.M., Ittelson, WH. y Rivlin, L.G. (1976) *Environmental Psychology: People and Their Physical Settings*. Nueva York, Holt, Rinehart y Winston. Segunda edición.

Raphael, B. (1986) *When Disaster Strikes: How Individuals and Communities Cope with Catastrophe*. Nueva York: Basic Books.

Ribeau, P. y Poppleton, S.E. (1978) *Psychology and Work: An Introduction*. Londres: Macmillan. Reimpresión 1992.

Segall, M.H., Dasen, P.R., Berry, J.W y Poortinga, Y.H. (eds.) (1990). *Human Behavior in Global Perspective: An Introduction to Cross-Cultural Psychology*. Nueva York: Pergamon.

Segaller, D. (1993) *Thai Ways*. Bangkok: Post Books. Tercera edición.

Selman, R.L. (1980) *The Growth of Interpersonal Understanding*. Nueva York: Academic Press.

Sommer, R. (1969) *Personal Space*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Statt, D.A. (1994) *Psychology and the World of Work*. Londres: Macmillan.

Steller, M. y Boychuk, T. (1992) Children as witnesses in sexual abuse cases: Investigative interview and assessment techniques. En H. Dent y R. Flin (eds.), *Children as Witnesses*. Chichester: Wiley, pp. 47-71.

Suvannathat, C. (1985) Past, present and future directions for Asian child rearings: A synthesis chapter. En C. Suvannathat, D. Bhanthumnavin, L. Bhuapirom y D.M. Keats (eds.) , *Handbook of Asian Child Development and Child Rearing Practices*. Bangkok: Behavioral Science Research Institute, pp. 407-415.

Tesch, R. (1991), Software for qualitative researchers: Analysis needs and program capabilities. En N. G. Fielding y R.M. Lee (eds.), *Using Computers in Qualitative Research*. Londres: Sage, pp. 16-37.

Thomas, D.R. (1986) Culture and ethnicity: Maintaining the difference. *Australian Journal of Psychology*, *38*, 371-380.

Thomas, T. (1999) Stress, coping, and the mental health of older Vietnamese migrants. *Australian Psychologist*, *34*, (2), 82-86.

Waring, T. (1992) The human factor: Trauma and counselling. En T. Housley (ed.), *Disaster Management, Planning and Recovery*. Sydney: Housley Computer Communications, pp. 240-256.

Weinreich, P. (1999) Ethnic identity and enculturation/acculturation. En J.-C. Lasry, J. Adair y K. Dion (eds.), *Latest Contributions to Cross-Cultural Psychology* (pp. 135-148) Lisse: Swets y Zeitlinger.

Wernimont, P.F. y Campbell, J.P. (1968) Signs, samples and criteria. *Journal of Applied Psychology*, *52*, 372-376.

Índice analítico

A

Acceso a entrevistados potenciales, 86
Actitud de apoyo hacia el discapacitado, 126
Actitudes críticas, reacciones a, 29
Adolescente(s)
  apariencia del, 106
  autoconcepto del, 105
  autoestima del, 105
  capacidad
    conceptual de los, 108
    lingüística del, 106
  comprensión del pensamiento, 105
  concepto de, 104
  factores que influyen en el adolescente, 104
  habilidades de los, 105
  lenguaje de los, 106
  lenguaje corporal del, 107
  madurez intelectual del, 108
  patrones de respuesta del, 107
  problemas del, 104
  rapport con el, 107
Adulto mayor, problemas en la entrevista con el, 121-123
Alentar la respuesta, 66
Alpha de Cronbach, 78
Ambiente en la entrevista, 14-15
Ambigüedad de las preguntas, 42
Análisis
  cualitativo de
    estudios de casos, 82
    la información, 82
  de contenido, 82
    basado en criterios (CBCA, por sus siglas en inglés), 149
  de la estructura de la entrevista, 52-53
  de validez de la declaración (SVA, por sus siglas en inglés), 149
  del discurso, 82
  post-hoc de datos anteriores, 75
Anonimato, promesa de, 31
Ansiedad sobre el desempeño escolar, 105, 107
Antecedentes del entrevistado, 51
Apariencia
  del adolescente, 106
  general de la persona, 67
Apertura de la entrevista, 23-25
Asesoría, entrevistas de, 10
Asistencia social, 7
  servicios de la, 7-8
Aspectos
  emocionales en la entrevista, 25
  no verbales de la voz, 71
  sociales en la entrevista, 25
Ataxia, 126
Atetosis, 126
Atonía, 126
Australian Commonwealth Bureau of Statistics, 119
Australian Psychologist, 120

B

Bromas en la entrevista, uso de, 45
Burkha, 138

C

Cambio terapéutico, proceso de, 7
Canales del cuerpo, 67
Capacidad
  conceptual de los adolescentes, 108
  lingüística del adolescente, 106
Capacitación de entrevistadores, 79
Características de
  la entrevista, 3, 5
  las entrevistas telefónicas, 13

Características principales de la entrevista, 154
Cataratas, 128
  degenerativas, 129
Categorías principales de criterios, 128
Categorización de la entrevista, 155
Causas de la ansiedad, 142
Cierre de la entrevista, 26
Clarificación
  inmediata de la respuesta, 66
  retrospectiva de la respuesta, 66
Clasificación de la entrevista, 8-9
Codificación de
  la especificidad, 150
  las respuestas, 80
Códigos profesionales de conducta, 29, 33
Combinación de
  orden y calificación, 40
  una presentación oral con una escrita, 41
Comportamiento, 18
  del entrevistado, 61-63
Comprensión
  del pensamiento adolescente, 105
  en los niños, 96
Comunicación transcultural, 133
Concepto de
  adolescente, 104
  empatía, 28
  entrevista, 1
  simpatía, 28
Conceptualización de la situación de entrevista, 24
Condiciones físicas en la entrevista con niños, 93
Conducta de las personas en situaciones de tensión, 147
Confiabilidad
  de la entrevista como medio de investigación, 78
  del entrevistador, 78
Confidencialidad, promesa de, 32
Conocimiento de la estructura de desarrollo, 65
Consejería, entrevistas para, 6, 7
Consentimiento del entrevistado, 144
Contacto visual, 136
  entre el entrevistador y el entrevistado, 71
Contexto de la entrevista, 8
Contrainterrogatorio, 148
Cortesía, normas de, 47
Criterios, categorías principales de, 149
Cualidad especial de la entrevista, 3
Cuerpo central de la entrevista, 51
Cuestionario(s), 4
  postal, 4
  tipos de, 4
  vía correo electrónico, 4
Cumberland Disability Education Programme (CDEP), 125

D

Datos anteriores, análisis *post-hoc* de, 75
Definición de
  entrevista, 5
  ética, 29
Deformación congénita de las extremidades, 126
Delegación grupal, 16
Desarrollo social, pruebas de investigación sobre, 94
Despido. *Véase* Entrevista de salida
Deterioro de la vista, 121
Diferencia(s)
  culturales en
    el uso de los gestos, 69
    las normas de cortesía, 134
    los roles de género, 138
  en el estatus, 144
  entre estudio transcultural y trasnacional, 84
  entre la entrevista de investigación y la de práctica profesional, 159
Dificultad conceptual del entrevistado, 63
Dinámica de la entrevista, 22
Discapacidad
  auditiva, 127
  grado de, 128
  intelectual, tipos de, 129
  personas con, 125
  visual, 128
Discapacidades
  físicas
    adquiridas, 126
    congénitas, 126
  múltiples, 130
Discapacitado
  actitud de apoyo hacia el, 126
  intelectual, redacción de preguntas para, 129
Discurso, análisis del, 82
Diseño de investigación en la entrevista, 76
Distancia
  entre dos personas, 69

social, 69
aceptable, 136
Diversas formas de uso de los nombres, 137
Duración de la entrevista a niños, 97

E
Edad avanzada, personas de, 119
Elaboración
inmediata a las respuestas, 67
retrospectiva a las respuestas, 67
Empatía, concepto de, 28
Encuesta
de opinión, 12
redacción de preguntas para, 36, 42
Encuestador, presentación del, 30
Enfermedad del sistema nervioso motor, 126
Entrevista
agresiva, 72
ambiente en la, 14-15
análisis de la estructura de la, 52-53
apertura de la, 23-25
aspectos emocionales en la, 25
aspectos sociales en la, 25
características de la, 3, 5
características principales de la, 155
categorización de la, 155
cierre de la, 26
clasificación de la, 8-9
como actividad de laboratorio, 1-2
como medio de investigación, confiabilidad de la, 78
como técnica de investigación, 74
con niños, condiciones físicas en la, 93
concepto de, 1
conceptualización de la situación de, 24
contexto de la, 8
cualidad especial de la, 3
cuerpo central de la, 51
de los medios de comunicación, 7
definición de, 5
dinámica de la, 22
diseño de investigación en la, 76
en la investigación transcultural, uso de la, 83, 132
en medios masivos de comunicación, 14
exploración en la, 4
factores que dificultan la, 140
fase de apertura de la, 50-51
fase de cierre de la, 51-52
fases de la, 23-27
hostilidad por la duración de la, 141
idioma de la, 85
importancia de la, 4, 5
lugares en que tiene lugar la, 9
medios masivos en los que se utiliza la, 1
métodos de la, 3-4
mutación en la, 67
panel de, 16
profundidad de la, 155
propósito de la, 7
reacciones a la, 13
retraducción del programa de la, 85
sesgo en la, 14
sujetos de la, 1
uso de bromas en la, 45
traducción del programa de la, 85
variables dependientes de la, 2
variables independientes de la, 2
variables significativas de la, 3
Entrevistador
confiabilidad del, 78
facultad del, 1
habilidades
conceptuales del, 64
interpretativas del, 63-65
para escuchar del, 63
para hablar del, 64
paciencia del, 65
referencias del, 30, 50
y el entrevistado, contacto visual entre el, 71
Entrevistador, hostilidad hacia el, 141
Entrevistadores, capacitación de, 79
Entrevistado(s)
ansioso, el, 142
antecedentes del, 51
comportamiento del, 61-63
consentimiento del, 144
contacto visual entre el entrevistador y el, 71
dificultad conceptual del, 63
emotivo, 108
estado emocional del, 63
falta de cooperación del, 62
falta de habilidad verbal del, 62
hostilidad del, 141
juicio del, 8-9
potenciales, acceso a, 86

prejuicio del, 143
taciturno, 108
Entrevistas
clínicas, 19
con niños, 94
cognoscitivas, 20, 54, 150
instrucciones para las, 150
con testigos de incidentes traumáticos, 148
de asesoría, 10
de discusión grupal, 18
de evaluación, 15
de "hallazgo de hechos", 8
de investigación, 6, 20
de mostrador de información, 10
de salida, 6, 15, 90
dirigidas, 17
escolares, 6, 13
propósito de las, 13
focalizadas, 16
grupales, 15, 16
laborales, 15
posteriores a un evento, 147
radiofónicas, 14
propósito de las, 14
telefónicas, 12-13
características de las, 13
tipos de, 12
transculturales, 29
uso de intérpretes en las, 133
Entrevistas para
consejería, 6, 7, 18
despidos. *Véase* Entrevistas de salida
evaluación del desempeño, 6, 90
interacciones clínicas, 6
selección de personal, 6, 88
trabajo social, 6
turismo y viajes, 11
Equipo de grabación, uso del, 25, 122
estructura de las, 12
Errores de percepción, 147
Escala de Likert, 37, 121
Espacio personal, 70
Espasmos, 126
Estado emocional
del entrevistado, 63
señales faciales del, 70
Estándares éticos, 29
Estereotipos, 43
Estilo de lenguaje, 45
Estudio(s)
de casos, análisis cualitativo de, 82
piloto, 77
transnacional, 84
Estudios Internacionales de Aprovechamiento Educativo, 84
Estructura(s)
de constelación, 59
de desarrollo, conocimiento de la, 65
de entrevista, tipos de, 53-60
de las entrevistas para turismo y viajes, 12
en cadena de, reactivos secuenciales, 54
ramificada con
circuitos complejos de realimentación, 57
efectos de canalización, 55
secuencial con circuitos simples de realimentación, 56
simple de reactivos independientes, 53
Ética, definición de, 29
Eufemismo, 46
Evaluación
del desempeño, entrevista de, 90
post-hoc, 75
Evasión de las respuestas, 62
Exploración
en la entrevista, 4
en la interpretación de respuestas, 65-67
preguntas de, 66
silenciosa, 66
Exploración. *Véase* Sondeo
Expresiones faciales, 47, 70

F

Factores
afectivos en el desarrollo del rapport, 25
cognoscitivos en el desarrollo del rapport, 24
que afectan las relaciones entre profesores y padres de familia, 13
que dificultan la entrevista, 140
sociales en el desarrollo del rapport, 24
que influyen en el adolescente, 104
Facultad del entrevistador, 1
Falta de
cooperación del entrevistado, 62
habilidad verbal del entrevistado, 62

Fase(s) de
apertura de la entrevista, 50-51
cierre de la entrevista, 51-52
la entrevista, 23-27
Fórmula de corrección de Spearman Brown, 78
Función del intérprete, 134

G
Gesticulaciones, 47, 68
Gestos, diferencias culturales en el uso de los, 69
Grado de discapacidad, 128

H
Habilidades
interpretativas del entrevistador, 63-65
para escuchar del entrevistador, 63
Hablar con niños, 95
Hojas de respuesta, preparación de, 77
Hostilidad
del entrevistado, 141
hacia el entrevistador, 141
hacia el tópico, 141
por la duración de la entrevista, 141

I
Idioma de la entrevista, 85
Imaginación infantil, 96
Importancia de la entrevista, 5
Imprecisión en el recuerdo, 62
Incidente crítico, reporte de estrés de, 152
Inconsistencia de las respuestas, 61
Información, análisis cualitativo de la, 82
Instrucciones para la entrevista cognoscitiva, 150
Integridad en la presentación, 145
Interpretación
de mensajes
no verbales, 72
verbales opuestos, 72
del significado de las respuestas, 61
Intérprete
función del, 134
selección del, 134
Interrogatorio, 148
Investigación
con adultos mayores, 120
de Malpass, 148
de mercados, 12
multimétodos, 83
transcultural, 83
uso de la entrevista en la, 83

J
Jerga de moda, 46
Juicio del entrevistado, 8-9

L
Lectura de labios, 128
Lenguaje
coloquial, 46
corporal del adolescente, 107
de los adolescentes, 106
de señas, 128
estilo de, 45
Living with Disabilities (Gething), 125
Lugares en que tienen lugar las entrevistas, 9

M
Madurez intelectual del adolescente, 108
Medios de comunicación, entrevista de los, 7
Medios masivos de comunicación, entrevistas en los, 14
Medios masivos en los que se utiliza la entrevista, 1
Memoria de los niños, 96
Mensajes no verbales, 67-73
Mercados, investigación de, 12
Metáforas, 46
Método(s)
de la entrevista, 3-4
por mitades, 78
Modismos, 45
Modulación de la voz, 129
Movilidad limitada, 122
Movimiento de la persona, 69
Muestreo
de sujetos a entrevistar, 75
técnicas de, 12
Mutación en la entrevista, 67

N
National Health and Medical Research Council (Consejo Nacional de Investigación Médica y Salud), 29
Niños
como testigos, 148
videograbación de, 151

comprensión en los, 96
duración de la entrevista a, 97
entrevistas clínicas con, 94
hablar con, 95
memoria de los, 96
Nombres
chinos, 137
españoles, 138
indios, 138
musulmanes, 137
sikh, 138
tai, 138
Normas de cortesía, 47
en diferentes culturas, 135-137

O

Opinión, encuesta de, 12

P

Paciencia del entrevistador, 65
Panel de entrevista, 16
Parálisis cerebral, 126
Paraplejía, 126
Participar, recompensas por, 97
Patrones de respuesta del adolescente, 107
Pérdida de
audición, 121
memoria, 122
Persona(s)
apariencia general de la, 67
con discapacidad, 125
de edad avanzada, 119
difíciles de entrevistar, 140
distancia entre dos, 69
en situaciones de tensión, conducta de las, 147
movimiento de la, 69
Piaget, Jean, 76
Ponerse al nivel del niño, 93
Postura corporal, 68
Precisión en el testimonio, 148
Pregunta(s)
abiertas, 36
específicas, 37
generales, 37
ambiguas
con sentido doble, 44
ambigüedad de las, 42
de exploración, 66
de opción múltiple, 37
de sondeo, 41
que guía la respuesta, 43
sesgo en una, 43
Prejuicio del entrevistado, 143
Preparación
de hojas de respuesta, 77
del programa de entrevista, 77
Presentación
del encuestador, 30
del método de preguntas y registro de respuestas, 50
integridad en la, 145
oral con una escrita, combinación de una, 41
Problemas
en la entrevista con el adulto mayor, 121-123
del adolescente, 104
Proceso de cambio terapéutico, 7
Procesos
cognoscitivos, 24
emocionales, 24
Profundidad de la entrevista, 155
Programa de
entrevista, preparación del, 77
la entrevista
retraducción del, 85
traducción del, 85
Promesa de
anonimato, 31
confidencialidad, 32
Propósito de
la entrevista, 7
las entrevistas escolares, 13
las entrevistas radiofónicas, 14
Protección de los registros, 33
Pruebas
de investigación sobre desarrollo social, 94
de Jean Piaget, 76
proyectivas, 94

R

Rapport, 23-25
con el adolescente, 107
factores afectivos en el desarrollo del, 25
factores cognoscitivos en el desarrollo del, 24
factores sociales en el desarrollo del, 24

Reacciones a actitudes críticas, 29
Reactivos
independientes, estructura simple de, 53
secuenciales, 54
Recompensas por participar, 97
Redacción de preguntas para
discapacitado intelectual, 129
encuesta, 36,42
Reestructuración cognoscitiva, 142
Referencias del entrevistador, 30, 50
Registro, 45
Reporte de estrés, 152
de incidente crítico, 152
Respuesta(s)
clarificación
inmediata de la, 66
retrospectiva de la, 66
codificación de las, 80
elaboración
inmediata a las, 67
retrospectiva a las, 67
evasión de las, 62
exploración en la interpretación de, 65-67
inconsistencia de las, 61
Retraducción del programa de la entrevista, 85

S

Selección
de personal, entrevistas para, 6, 88
del intérprete, 134
Señales faciales de estados emocionales, 70
Servicios de la asistencia social, 7-8
Sesgo
de distorsión, 63
en la entrevista, 14
en las respuestas, 63
en una pregunta, 43
Shorter Oxford English Dictionary, 29
Símiles, 46
Simpatía, concepto de, 28
Síndrome de Down, 129
Sistema nervioso motor, enfermedad del, 126
Sondeo, 41
preguntas de, 41
Sonrisa
de dominio, 71
forzada, 71
Sonrisita de autosatisfacción, 71
Sujetos
a entrevistar, muestreo de, 75
de la entrevista, 1

T

Técnicas de muestreo, 12
Tensión en el testigo, 152
Tipos de
cuestionario, 4
discapacidad intelectual, 129
entrevistas telefónicas, 12
estructura de entrevista, 53-60
Tono de voz, 48, 72
Trabajo social, entrevistas para, 6
Tracoma, 128, 129
Traducción del programa de la entrevista, 85
Triangulación, 83
Turismo y viajes, entrevistas para, 11

U

Uso de
bromas en la entrevista, 45
equipo de grabación, 25, 122
intérpretes en la entrevista transcultural, 133
la entrevista en la investigación transcultural, 83
los nombres, diversas formas de, 137

V

Validación cruzada, 83
Validez
aparente, 79
de constructo, 79
de contenido, 79
en la entrevista de investigación, 79
predictiva, 79
Variables
dependientes de la entrevista, 2
independientes de la entrevista, 2
significativas de la entrevista, 3
Veracidad en la entrevista, 33-34
Vestimenta, 138
Videograbación de niños como testigos, 151
Vista, deterioro de la, 121
Voz
aspectos no verbales de la, 71
modulación de la, 129
tono de, 72